



Handelshögskolan  
VID GÖTEBORGS UNIVERSITET  
Institutionen för informatik

2006-06-09

# Utvärderingsperspektiv på en e-myndighet under utveckling

## Abstrakt

Myndigheter som levererar e-tjänster till sina användare har idag många olika modeller att utvärderas mot. Vår uppsats riktade sig mot en utvärdering och analys av några av dessa utvärderingsmodeller för e-myndigheter. Granskningen fokuserade främst på myndigheters e-tjänster och den kommunikation som sker mellan de olika intressenterna. Vi applicerade valda modeller på Försäkringskassan och utvärderade hur väl deras verksamhet stämde överens med de teoretiska definitionerna och rekommendationerna. Genom intervjuer med olika grupper fick vi en bild av Försäkringskassan som en i många avseenden utvecklad e-myndighet som dock har mycket kvar att uträtta. I de teoretiska utvärderingsmodellerna hittade vi viktiga punkter som saknades, behövde förstärkas eller förändras. Vi drog slutsatsen att de modeller vi har utvärderat inte kan användas enskilt för att heltäckande beskriva en e-myndighet.

## Nyckelord:

e-government, e-myndighet, kommunikation, utvärderingsmodeller

Författare: Martin Davidsson, Fabian Johansson, Henrik Samuelsson

Handledare: Faramarz Agahi

Examinator: Agneta Ranerup

Magisteruppsats, 20 poäng

## Förord

---

Först och främst vill vi tacka vår handledare Faramarz Agahi som har lett oss genom den här uppsatsen. Vi vill även tacka Försäkringskassan för att de ställde upp med väldigt givande intervjuer. Ett extra tack till Lars Hallmyr på Försäkringskassan i Göteborg som koordinerade alla intervjuer och till Johan Olvegård som tog sig tid att åka till Göteborg.

I övrigt vill vi tacka familjer, korrekturläsare, kaféet över gatan och alla andra som har underlättat detta projekt och gjort det sista äventyret på Informatik till ett gott minne.

Martin, Fabian och Henrik  
Göteborg 2006-06-09

## Innehållsförteckning

---

<b>1</b>	<b><u>INLEDNING.....</u></b>	<b><u>4</u></b>
1.1	E-SAMHÄLLET .....	5
1.2	PROBLEMOMRÅDE .....	6
1.3	SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING .....	7
1.4	UPPSATSENS MÅLGRUPP .....	7
1.5	AVGRÄNSNINGAR .....	7
1.6	DISPOSITION .....	8
<b>2</b>	<b><u>TEORI.....</u></b>	<b><u>9</u></b>
2.1	INLEDNING .....	9
2.2	UTVÄRDERING AV E-MYNDIGHETER .....	9
2.2.1	TIDIGARE FORSKNING .....	9
2.2.2	KOMMUNIKATION GENOM ANVÄNDARGRÄNSSNITT .....	11
2.2.3	ANVÄNDARSITUATIONER .....	13
2.2.4	MODELL 1 – ETT SERVICEPERSPEKTIV PÅ E-MYNDIGHETER .....	14
2.2.5	MODELL 2 – ETT UTVECKLINGSPERSPEKTIV PÅ E-MYNDIGHETER .....	16
2.2.6	MODELL 3 – ETT EFFEKTIVITETSPERSPEKTIV PÅ E-MYNDIGHETER .....	19
2.3	JÄMFÖRANDE DISKUSSION AV MODELLER .....	23
<b>3</b>	<b><u>METOD.....</u></b>	<b><u>24</u></b>
3.1	FÖRHÅLLNINGSSÄTT OCH METODVAL .....	24
3.2	TIDSAXEL .....	24
3.3	VAL AV INSTANS .....	25
3.4	VAL AV RESPONDENTER .....	25
3.5	VAL AV INTERVJUFRÅGOR .....	25
3.6	INSAMLING AV MATERIAL .....	26
3.6.1	TEORETISKT MATERIAL .....	26
3.6.2	EMPIRISKT MATERIAL .....	26
3.7	DATABEHANDLING OCH ANALYS .....	27
3.8	UTVÄRDERING OCH EVALUERING .....	27
<b>4</b>	<b><u>RESULTAT .....</u></b>	<b><u>29</u></b>
4.1	FÖRSTUDIE .....	29
4.1.1	FÖRSÄKRINGSKASSAN .....	29
4.1.2	FÖRSÄKRINGSKASSANS TJÄNSTER .....	31
4.1.3	VERVAS MODELL FÖR E-MYNDIGHETER .....	32
4.2	HUVUDSTUDIE .....	34
4.2.1	KOMMUNIKATION GENOM ANVÄNDARGRÄNSSNITT .....	34
4.2.2	ETT SERVICEPERSPEKTIV PÅ E-MYNDIGHETER .....	43
4.2.3	ETT UTVECKLINGSPERSPEKTIV PÅ E-MYNDIGHETER .....	49
4.2.4	ETT EFFEKTIVITETSPERSPEKTIV PÅ E-MYNDIGHETER .....	51

<b>5</b>	<b><u>DISKUSSION .....</u></b>	<b><u>53</u></b>
<b>5.1</b>	<b>KOMMUNIKATION GENOM ANVÄNDARGRÄNSSNITT .....</b>	<b>53</b>
5.1.1	VAD KAN GÖRAS .....	53
5.1.2	VAD MYNDIGHETEN KOMMUNICERAR .....	53
5.1.3	VAD KUNDEN KOMMUNICERAR.....	54
5.1.4	INTERAKTION MELLAN KUND OCH SYSTEM .....	54
5.1.5	FEEDBACK FRÅN KUND OCH TJÄNSTEMAN TILL DESIGNER.....	55
<b>5.2</b>	<b>FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG TILL KOMMUNIKATIONSMODELL .....</b>	<b>56</b>
<b>5.3</b>	<b>ETT SERVICEPERSPEKTIV PÅ E-MYNDIGHETER.....</b>	<b>56</b>
<b>5.4</b>	<b>ETT UTVECKLINGSPERSPEKTIV PÅ E-MYNDIGHETER .....</b>	<b>58</b>
<b>5.5</b>	<b>ETT EFFEKTIVITETSPERSPEKTIV PÅ E-MYNDIGHETER .....</b>	<b>59</b>
<b>6</b>	<b><u>SLUTSATS .....</u></b>	<b><u>60</u></b>
<b>7</b>	<b><u>KÄLLFÖRTECKNING .....</u></b>	<b><u>62</u></b>
	<b><u>BILAGA 1 - INTERVJUFRÅGOR .....</u></b>	<b><u>64</u></b>
	FRÅGOR TILL TJÄNSTEMÄN.....	64
	FRÅGOR TILL ANVÄNDARE AV FÖRSÄKRINGSKASSANS TJÄNSTER .....	65
	FRÅGOR TILL DESIGNER .....	66

## **Figurförteckning**

Figur 1 - Modell över kommunikationsperspektiv på användargränssnitt (Persson och Goldkuhl, 2005)	12
Figur 2 – Ett informationssystem och dess användarsituationer (Persson och Goldkuhl, 2005)	13
Figur 3 - Ett serviceperspektiv på e-myndigheter (Persson och Goldkuhl, 2005)	14
Figur 4 – PPR Maturity Model (Andersen och Henriksen, 2006)	17
Figur 5 - Vervas 24-timmarstrappa (Vägledning 24-timmarsmyndigheten 2.0)	32
Figur 6 – Skärmdumpar från Försäkringskassans webbplats (Försäkringskassans webbplats, 2005-05-23)	44
Figur 7 - Lärande kommunikationsmodell	56

## **Tabellförteckning**

Tabell 1 - Överblick tidigare forskning (Persson och Goldkuhl, 2005)	10
--	----

## 1 Inledning

---

I och med att de flesta företag har utvecklat sina webbplatser och att de flesta människor har vant sig vid att kunna komma åt information när de vill så har kraven på att myndigheterna skall bistå med samma service ökat (Evans och Yen, 2005). Detta har lett till att allt fler myndigheter har börjat titta på vad de kan erbjuda för service på Internet så att tjänsterna är tillgängliga dygnet runt. Ofta har myndigheterna redan system som de använder internt för att kunna hjälpa medborgarna. I och med att kraven på självservice ökar leder detta till att de måste anpassa sina system genom att designa ett gränssnitt som kan användas av medborgarna själva med hjälp av exempelvis ett webbgränssnitt. Detta leder till att medborgarna själva gör en del av det arbete som tjänstemän på olika myndigheter tidigare gjort. Kommunikationen tar nya vägar och det frigörs resurser inom myndigheterna.

Den nya tekniken har skapat helt nya möjligheter att deklarerar, beställa resor, handla varor, söka jobb och anmäla föräldrapenning på Internet. Det finns en stor potential i att kunna effektivisera arbetsprocesser och erbjuda kostnadseffektiva tjänster via Internet som även gynnar medborgaren och dennes möjligheter att utföra sina ärenden (Vägledning 24-timmarswebben 2.0).

Layne och Lee (2001) beskriver begreppet elektronisk myndighet som en myndighets användande av teknologi, i synnerhet webbaserade applikationer, för att förbättra åtkomsten och spridningen av myndighetsinformation och service till olika intressenter såsom medborgare, företag, anställda och andra myndigheter. Layne och Lee anser att en e-myndighets största styrka ligger i dess potential att skapa bättre, smidigare och enklare relationer mellan myndigheter och allmänheten.

Persson och Goldkuhl (2005) utför i sin studie en jämförande analys av fyra utvärderingsmodeller för e-myndigheter. Författarna identifierar otydliga definitioner och anser att modellerna saknar distinkt avskiljda nivåer, nivåer man anser vara nödvändiga för utvärderande och vägledande modeller. Persson och Goldkuhl ifrågasätter bland annat den vägledande modell för e-myndigheter som i dagsläget används av det statliga verket för förvaltningsutveckling, Verva. Deras egna modell fokuserar på kommunikationsflödet i en e-myndighet. Enligt Jacobsen och Thorsvik (2002) är kommunikation den process där personer och grupper skickar meddelanden till varandra. Innehållet i meddelandet är data som tolkas av mottagaren och blir information. Persson och Goldkuhl presenterar en förfinad modell för e-myndighetsservice och konstaterar som avslutning att framtida forskning måste utvärdera modellen i en konkret kontext.

*"The most important future task is to apply this model in practice as a pragmatic instrument and to evaluate the categorizing function of the model."* (Persson och Goldkuhl, 2005).

## 1.1 E-samhället

Sveriges regering konstaterade i den senaste IT-propositionen, som sammanställdes 2005, hur IT blir allt mer accepterat och nödvändigt i samhället.

*”IT, både genom privata och offentliga e-tjänster, bidrar nu väsentligt till kvalitet, nytta och nöje i de flesta människors privat- och yrkesliv och är ett naturligt inslag i flertalet företag.”* (Sammanfattning av IT-proposition 2004/05:175).

IT-propositionen innehöll tre delmål mot det ”hållbara informationssamhälle” som var huvudmålet i rapporten. Delmålen var kvalitet, hållbar tillväxt samt tillgänglighet och säkerhet. Delmålet kvalitet handlar om att förenkla och förbättra vardagen för både privatpersoner och företag. Regeringen ser här som sin uppgift att stimulera användandet och utvecklingen av IT inom offentliga verksamheter och dess offentliga tjänster. Hållbar tillväxt vill regeringen stödja genom elektroniska tjänster som underlättar för företagens kontakter med myndigheterna. Det tredje delmålet, tillgänglighet och säkerhet, ses som ett förutsättningsmål som måste uppfyllas för att öka människors möjlighet att få tillgång till offentliga e-tjänster.

EU beskriver genom Europeiska kommissionen det framtida behovet av en välutvecklad e-förvaltning som har som mål att stärka demokratin och den offentliga politiken.

*”Användning av informations- och kommunikationsteknik i offentlig förvaltning i kombination med organisationsförändringar och ny kompetens hos personalen. Syftet är att förbättra de offentliga tjänsterna och de demokratiska processerna, och att stärka den offentliga politiken.”* (E-förvaltning i eEuropa 2005).

EU:s IT-strategi, i2010: Informationssamhället och medier för tillväxt och sysselsättning, sammanfattar Europeiska kommissionens politiska riktlinjer vad gäller det framtida IT-samhället. i2010 lägger mest fokus på informationssamhällets möjligheter att skapa arbetstillfällen men målar även upp mål för bättre offentliga tjänster. i2010 är efterföljaren till eEuropa 2005 som beskrev EU:s strategi fram till 2005. eEuropa fokuserade mycket på utvecklingen av e-förvaltningen inom Europa där en avslutande studie som utfördes 2005 visade att över 80 % av de offentliga tjänsterna fanns tillgängliga via Internet och 40 % av de offentliga bastjänsterna var interaktiva (eEuropa). i2010 fastställer behovet och nödvändigheten av högkvalitativa offentliga tjänster och har beslutat om en rad åtgärder för att nå dit. Man har bland annat antagit en åtgärdsplan för e-förvaltning med strategiska riktlinjer för att främja informations- och kommunikationsteknologiska (IKT) lösningar för offentliga tjänster. Vidare har Europeiska kommissionen målat upp riktlinjer för e-tillgänglighet och ett ökat användande av IKT-system (i2010).

Statskontoret presenterade under 2002 ett vägledningsdokument för utvecklingen av 24-timmarswebben. Vägledningsdokumentet satte upp riktlinjer för utvecklingen av den offentliga sektorns webbplatser mot visionen om 24-timmarsmyndigheten. Vägledningsdokumentet riktade sig till ansvariga (verksamhetsutvecklare och IT-strateger), producenter av innehåll (informatörer och redaktörer) och ansvariga för design och utformning (designers, IT-arkitekter, programmerare och leverantörer). 2004 presenterades Vägledning 24-timmarswebben 2.0, då under ansvar av den nybildade E-nämnden. Arbetet övertogs 2006 av det nybildade verket för förvaltningsutveckling, Verva (Vägledning 24-timmarswebben 2.0).

Verva bildades 1 januari 2006 och har ansvar för utvecklingen av statsförvaltningen i Sverige. En av Vervas uppgifter är att vara en expert inom förvaltningsutveckling och även driva och stödja arbetet inom området. Detta gör de genom att kontinuerligt följa forskning och utveckling i Sverige och utomlands. De ska utveckla modeller, metoder och riktlinjer för verksamhetsutveckling och strategiska IT-frågor. Verva ansvarar för Sverige.se, en webbplats på Internet som kan ses som ett första steg mot en ”one-stop eGovernment”, en portal varifrån man kan nå självbetjäningstjänster oberoende under vilken myndighet de ligger.

## 1.2 Problemområde

Undersökningsproblemet vi ser är att det finns olika modeller som lägger fokus på olika aspekter när det gäller utvecklingen av en fungerande e-myndighet och dess e-tjänster. Olika modeller visar upp olika grader av generallitet och modellerna präglas av skilda synsätt vad gäller det primära perspektivet. Vad en myndighet bör följa för rekommendationer vid utvecklingen och utvärderingen av sitt arbete mot att bli en e-myndighet är viktiga frågor.

E-myndigheter kan erbjuda bättre och snabbare service mot medborgare och företag än vad den traditionella arbetsgången hos en myndighet kan erbjuda. Det är svårt att se på en myndighet hur långt de har kommit i utvecklingen mot en e-myndighet enbart genom att studera de tjänster som erbjuds på dess webbplats. Därför måste man granska en myndighet genom intervjuer och inomorganisatoriska studier.

### 1.3 Syfte och frågeställning

Uppsatsens syfte är att skapa förståelse för de olika modeller och perspektiv som finns inom forskningen om e-government. Genom att testa och utvärdera olika modeller mot en verklig myndighet vill uppsatsen illustrera ett antal infallsvinklar som en myndighet kan använda sig av. En organisation kan genom en intern utvärdering skapa större förståelse av verksamheten och vilka förändringar som kan göras. Det är positivt att kunna se på verksamheten med en heltäckande blick för att därigenom kunna hitta eventuella förbättringar på olika områden. För att vidga sina vyer vid utvärderingen kan verksamheter använda sig av tidigare kunskap, exempelvis i form av vetenskapligt framtagna modeller. Angreppssättet i uppsatsen blir att jämföra modellerna och verksamheten mot varandra. För att kunna avgöra hur applicerbar en modell är i verkligheten så undersöker vi hur en vald instans går att överföra till modellernas olika delar. De vetenskapliga modeller som utvärderas är framtagna av Persson och Goldkuhl (2005), Andersen och Henriksen (2006) och Gupta och Jana (2003) och berör perspektiven kommunikation, service, utveckling och effektivitet.

- **Hur applicerbara är vetenskapliga modeller vid utvärderingen av en e-myndighet?**

Det sekundära syftet blir att utvärdera ett av de senaste tillskotten (Persson och Goldkuhl, 2005) i floran av utvärderingsmodeller för e-myndigheter. Problemet definieras av författarna själva som konstaterar att deras modell över serviceperspektivet behöver granskas och utvärderas i en faktisk miljö för att kunna bedöma om modellens indelnings- och kategoriseringsprinciper fungerar.

- **Går den akademiska modellen att applicera på en faktisk instans?**

### 1.4 Uppsatsens målgrupp

Uppsatsen vänder sig dels till användare av väglednings- och utvärderingsmodeller inom svenska myndigheter. Uppsatsen vänder sig även mot vetenskapliga intressen och vi hoppas och tror att uppsatsens slutsatser kan bidra med ny kunskap om modellernas applicerbarhet och grad av relevans vad gäller svenska förhållanden.

### 1.5 Avgränsningar

Vi har avgränsat undersökningsområdet till en faktisk instans att applicera våra utvalda teorier och modeller på. Inom den valda instansen, Försäkringskassan, har vi inriktat oss främst på dess elektroniska tjänster. Denna avgränsning anser vi inte försummar de resultat och slutsatser som har dragits i uppsatsen. Skälet är att alla offentliga myndigheter arbetar efter generella rekommendationer utformade på en övergripande nivå (Vägledning 24-timmarswebben 2.0).



## 1.6 *Disposition*

Uppsatsen är uppbyggd kring en stomme på sex delar. Del två ger en översikt över våra teoretiska ramverk som arbetet tar stöd mot och utvärderar. Här tar vi upp modeller som dels speglar kommunikationsvägarna i e-tjänster och dels modeller som visar hur man bäst utvärderar utvecklingen av en myndighets steg mot en e-myndighet. Delen avslutas med en jämförande diskussion för att tydliggöra skillnaderna i de olika teorierna. Den tredje delen presenterar våra valda metoder för att välja, samla in och utvärdera data. Del fyra sammanställer våra gjorda intervjuer med olika personer inom och runt om Försäkringskassan. Det insamlade empiriska materialet presenteras på ett strukturerat och objektivet sätt. Uppsatsens femte del innehåller en diskussion kring resultatet och funderingar om förbättringar i modellerna. Uppsatsen avslutas med en slutsats som speglar författarnas åsikter om resultatet och tankar om framtida frågeställningar i ämnet.

## 2 Teori

---

### 2.1 Inledning

De teoretiska ramverk vi har valt är dels utifrån kommunikation och dels utifrån två olika utvärderingsmodeller om e-myndigheter, där den första tar upp serviceperspektiv på myndigheter som har e-tjänster och den andra tar upp vilka steg som krävs för att utvecklas som en e-myndighet. Ett tredje synsätt på e-myndigheter redovisas också där fokus ligger på olika sätt att mäta effektivitet inom e-myndigheter. Det är ett urval av teorier som finns inom forskningen kring e-myndigheter och dessa teorier har vi valt eftersom de skapar en bred bild av ämnet och de bygger på en vidareutveckling av tidigare teorier där Layne och Lee (2001) är en återkommande röd tråd i de två första författarnas teorier, Persson och Goldkuhl (2005) och Andersen och Henriksen (2006). De två utvärderingsmodellerna är också kopplade till svenska förhållanden på var sitt sätt. Persson och Goldkuhls modell utgår mycket utifrån en kritisk granskning av den stegmodell Verva arbetar efter. Andersen och Henriksens modell är framtagen utifrån Layne och Lee som i sin tur utgör grunden för Vervas stegmodell.

Vårt teoretiska ramverk för kommunikationen inom en e-myndighet beskrivs också och är i huvudsak hämtade från Persson och Goldkuhl (2005). Dessa teorier anser vi komplettera de ovan nämnda och ge oss de teoretiska verktyg som behövs för att kunna dra slutsatser ur vårt empiriska material och även användas som stöd vid formulering av intervjuer.

Inledningsvis beskriver vi tidigare forskning och kritik av densamma inom de teoretiska stegmodeller som har tagits fram under åren. Därefter följer kommunikationsteorier följda av de, inom forskningen, senast presenterade teorierna för utvärdering av e-myndigheter.

### 2.2 Utvärdering av e-myndigheter

#### 2.2.1 Tidigare forskning

Mognadsmodeller används när det skall beskrivas hur långt en studerad verksamhet kommit i en fortgående process genom de olika steg/faser som uppnåtts. De termer som används är *mature* och *immature*, mogen och omogen. Enligt Andersen och Henriksen (2006) skapar dessa termer ett begreppsmässigt tomrum därför att både termerna och begreppet e-government är svårdefinierade. De flesta mognadsmodeller tar upp olika faser t.ex. fas 1, fas 2 osv. där man ska uppnå de mål som krävs för fas 1 för att kunna komma till fas 2. Författarna menar att de flesta faserna sker samtidigt och inte var för sig och är olika delar av en e-myndighet. De anser att det inte går att ha den klassiska synen på mognadsmodeller utan faserna är olika delar av en e-government i en fortgående utvecklingsprocess i organisationen. Motiven för att röra sig mot en annan fas är mer belönande än att istället fokusera på vilken fas en myndighet befinner sig i. Författarna anser att faserna ska användas som indikatorer för var organisationen befinner sig och inte som ett slaviskt mått på hur långt de

kommit. Det positiva Andersen och Henriksen (2006) lyfter fram med mognadsmodeller är att de kan användas för att formulera en strategi och ett målramverk för växande områden inom e-government.

Persson och Goldkuhl (2005) granskar fyra tidigare modeller för utvärdering och guidning av e-myndigheter. Deras arbete är en vidareutveckling av modeller framtagna av Layne och Lee (2001), Statskontoret, nuvarande Verva, den australiensiska motsvarigheten till riksrevisionsverket, ANAO och Hiller och Bélanger (Persson och Goldkuhl, 2005). Författarna hittar många likheter i dessa modeller. Alla modellernas första steg innehåller försörjning av information till allmänheten. Steg två hos ANAO och Statskontorets modell kallas interaktion och innebär ökad interaktion mellan kunden och myndighetens hemsida. Hiller och Bélanger benämner sitt andra steg som tvåvägskommunikation med fokus på ökat användande av e-post och beställningar av blanketter. Transaktion hittar man i steg två hos Layne och Lee och som steg tre i de övriga modellerna. Innebörden av transaktion är utbyte av säker information mellan kund och myndighet. Statskontorets modell har mindre fokus på finansiella transaktioner än de övriga modellerna. Anledningen till att ANAO och Statskontorets modell följer varandra så nära är att Statskontorets modell är inspirerad av den australiensiska (Statskontoret, 2000). De två modellerna skiljer sig dock något i det fjärde steget där Statskontoret går längre i ambitionerna att integrera olika myndigheter. Layne och Lee delar upp integrationen i steg tre och fyra, vertikal och horisontell. Den vertikala avser intern integration mellan olika enheter inom en myndighet och den horisontella avser interorganisatorisk integration. Hiller och Bélanger har med ett femte steg, politisk medverkan, vilket Persson och Goldkuhl (2005) anser bör lämnas utanför diskussionen om e-myndigheter.

**Tabell 1 - Överblick tidigare forskning (Persson och Goldkuhl, 2005)**

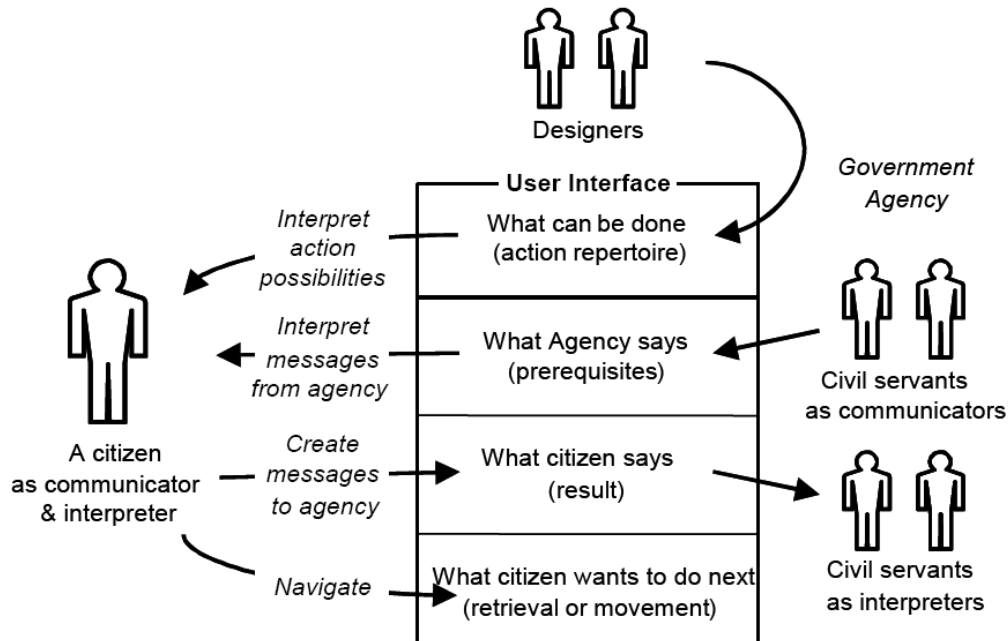
	<b>Steg 1</b>	<b>Steg 2</b>	<b>Steg 3</b>	<b>Steg 4</b>	<b>Steg 5</b>
<i>ANAO</i>	Publicera information	Interaktion	Transaktion av säkrad information	Dela information med andra myndigheter	-
<i>Statskontoret (nuvarande Verva)</i>	Information	Interaktion	Transaktion	Integration	-
<i>Layne och Lee</i>	Katalogisering	Transaktion	Vertikal integration	Horisontell integration	-
<i>Hiller och Bélanger</i>	Information	Tvåvägskommunikation	Transaktion	Integration	Politisk medverkan

Andersen och Henriksen (2006) varnar för Layne och Lees modell, vars synsätt de anser förstärker den teknologiska aspekten som regeringar och internationella organisationer lyfter fram när det gäller e-myndigheter. Det teknologiska fokuset är enligt författarna passé efter 30 år av IT-användning inom den publika sektorn och bör därför vara en naturlig del och fokus bör läggas på att anpassa kärnprocesserna och att nå deras användare på ett mer effektivt sätt. Det behövs även ett ökat fokus på den strategiska användningen

av IT inom myndigheter. De anser även att Layne och Lees modell följer den våg som dominerat forskningen av myndigheters IT-användning där fokus ligger på informationskvalitet och effektivitet. Den forskning som bedrivs inom ämnet e-government anser författarna bör byta fokus mot ett mer strategiskt tänkande och undersöka vad som egentligen innefattas av begreppet e-government. Layne och Lee har i stora drag kopierat sin stegmodell från e-handelsforskningen och fokuserat mer på tekniska aspekter istället för handläggningstid och effektivitet inom myndighetsservice. Om man följer Layne och Lees modell finns en risk att hamna i e-handelsfacket och göra samma misstag som felaktiga prognoser och att man inte fångar upp en riktig bild av verkligheten. (Andersen och Henriksen, 2006).

### **2.2.2 Kommunikation genom användargränssnitt**

En medborgare som kommunicerar och interagerar med en myndighet kan vara både sändare och tolkare av ett meddelande. Användargränssnittet möjliggör ett antal olika möjligheter att agera för användaren, till exempel att läsa, formulera text och navigera på webbplatsen. Man betraktar ett IT-system som ett aktions- och kommunikationssystem (Persson och Goldkuhl, 2005). Ett publikt e-servicesystem är ett system för kommunikation mellan en myndighet och medborgarna. Modellen nedan (Figur 1) visar kommunikation genom ett användargränssnitt och är anpassad till e-service utifrån en grundläggande modell skapad av Sjöström och Goldkuhl (2003). Den grundläggande modellen och den anpassade versionen bygger fundamentalt på teorier om symboler, "signs". Här ser man en symbol som något som står för någonting för någon utifrån något värde (Sjöström och Goldkuhl, 2003). Symbolen är antingen en förutsättning för handling eller ett resultat av en handling. Persson och Goldkuhl (2005) lägger tyngdpunkten på vad som görs genom användargränssnittet hos e-servicesystemet när myndigheten använder ett publikt gränssnitt för att kommunicera med medborgarna. Med modellen vill man visa vilka sorts händelser som kan särskiljas ur en sådan kommunikation. Intressenterna som tas upp i modellen är medborgare, designers och tjänstemän, benämningar som används framöver i uppsatsen. Modellen nedan (Figur 1) visar kommunikationen mellan intressenterna. Figuren fokuserar kring användargränssnittet (user interface) som är uppdelad i fyra boxar vilka är beskrivna nedan.



Figur 1 - Modell över kommunikationsperspektiv på användargränssnitt (Persson och Goldkuhl, 2005)

#### 2.2.2.1 Tjänsteutbud (What can be done)

Den första boxen beskriver vad som kan göras i gränssnittet och kan ses som kommunikation från designern till kunden. Kunden tolkar gränssnittet och förstår förhoppningsvis vilket utbud av tjänster som erbjuds. Kundens handlingsmöjligheter är ett resultat av designerns arbete.

#### 2.2.2.2 Vad myndigheten kommunicerar (What Agency says)

Här sker kommunikation mellan användare av systemet, från tjänsteman till kund, genom systemet vilket gör att kunden ser myndigheten som avsändare. Tjänstemannen skickar ett meddelande via gränssnittet och kunden tolkar meddelandet.

#### 2.2.2.3 Vad kunden kommunicerar (What citizen says)

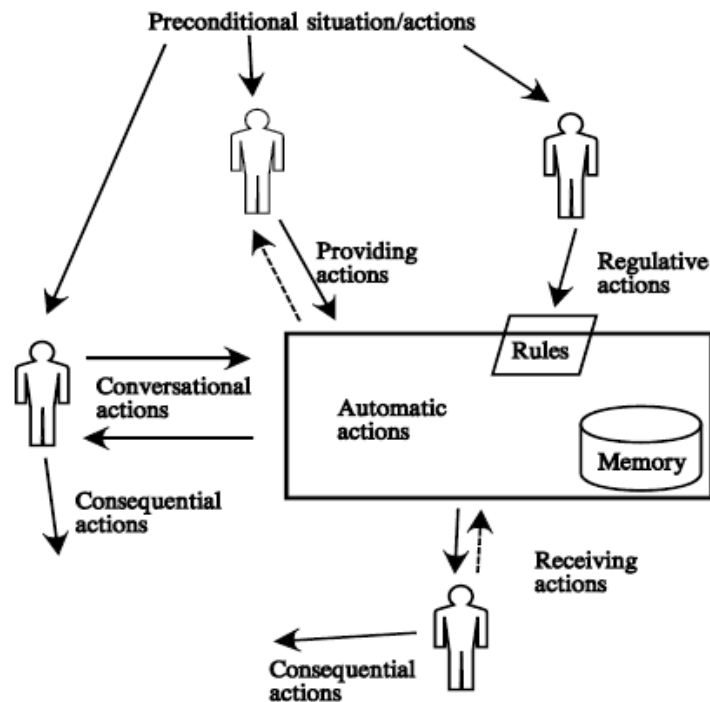
När kunden kommunicerar med myndigheten går även den kommunikationen genom gränssnittet. Kundens skapade meddelande går via systemet och tolkas av en tjänsteman.

#### 2.2.2.4 Navigering (What citizen wants to do next)

Här sker ingen kommunikation mellan användare utan det är hur kunden tolkar sina möjligheter att navigera i gränssnittet och utgår bara från vad kunden kan göra. Interaktionen sker bara mellan kund och informationssystem.

### 2.2.3 Användarsituationer

Förutom en indelning av olika kommunikationshändelser delar man även in kommunikationen utifrån dess riktning, lämnande eller mottagande, gentemot systemet. Dessa lämnade och mottagande situationer kan placeras på en glidande skala med polerna enkelriktad och interaktiv kommunikation. Interaktiv kommunikation är när systemet guidar och ger support under processen. De två situationerna, lämnande och mottagande, kan dock kombineras och skapa nya användarsituationer, se figur 2.

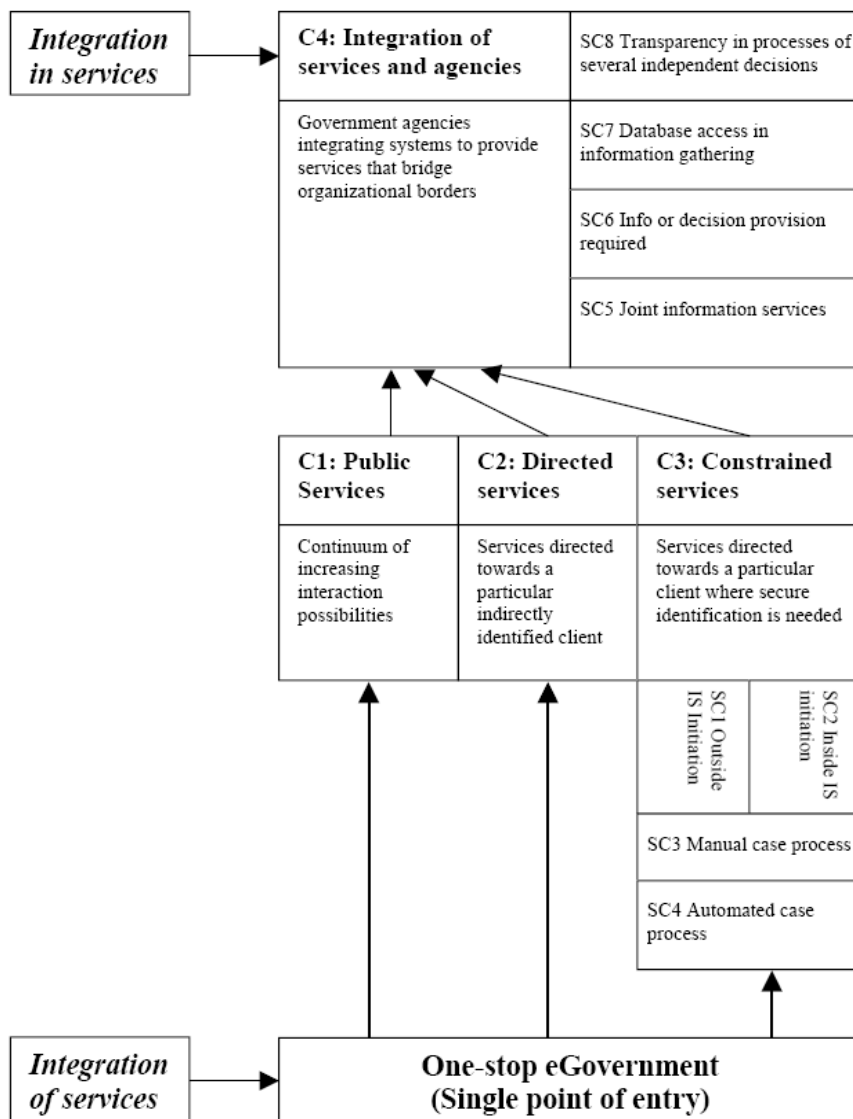


Figur 2 – Ett informationssystem och dess användarsituationer (Persson och Goldkuhl, 2005)

- Lämnade situationer (Providing) – Information lämnas från användaren.
- Mottagande situationer (Receiving) – Användare tar emot information från systemet.
- Konverserande situationer (Conversational) – Uppstår när det är korrekt lämnande och mottagande av information i en användarsituation.
- Följdsituationer (Consequential) – Vid konverserande och mottagande situationer kan det uppstå följsituationer där användaren använder informationen i situationer utanför systemet.
- Villkorssituationer (Preconditional) – Föregår konverserande och lämnande situationer med systemet.
- Reglerande situationer (Regulative) – Situationer där man formulerar och implementerar regler i systemet.
- Automatiserade situationer (Automatic) – Information skapas helt automatiskt av systemet utan någon direkt inblandning av en människa.

### 2.2.4 Modell 1 – Ett serviceperspektiv på e-myndigheter

Persson och Goldkuhl utgår från de brister man anser sig ha funnit i den tidigare forskningen och deras modell baseras delvis på ovan nämnda kommunikationsteorier definierade av Sjöström och Goldkuhl samt Goldkuhl m.fl. (Persson och Goldkuhl, 2005). I sin modell har man fokus på vad som utförs genom användargränssnittet i e-tjänstsystemet. Persson och Goldkuhl delar upp medborgaren i en avsändare/skapare av information och i en tolkare som tar till sig information av myndigheten. Man delar vidare upp myndighetens kommunikation mot medborgaren i tre olika skikt. En del kommunikation är allmän och ska nå alla medborgare, till exempel information om myndigheten och om hur man använder deras tjänster. Den andra varianten på kommunikation mellan myndighet och medborgare är riktad information utan krav på säker identifiering. Exempel på detta är frågor om bilbesiktning där information om ägaren till bilen är nödvändig men inte primär. Kommunikation kan även vara personlig och kräva en identifiering och säker hantering, när man till exempel vill komma åt och ändra personuppgifter.



Figur 3 - Ett serviceperspektiv på e-myndigheter (Persson och Goldkuhl, 2005)

De tidigare modellernas stegprincip återfinns närmast i servicekategorierna benämnda C1-C4 i modellen ovan (Figur 3). C1, servicekategori 1, omfattar tjänster och information som inte kräver någon identifiering av användaren. Exempel på dessa tjänster är information om telefontider och möjligheten att ladda ner blanketter. Här ser Persson och Goldkuhl en skillnad mot framförallt Statskontorets modell som den huvudsakliga jämförelsen sker emot. C1 innefattar tjänster som i Statskontorets modell är placerade både i steg 1 och 2. Servicekategori 2, C2, innefattar tjänster som kräver en indirekt identifiering av användaren, till exempel adress för utskick av beställd information. Någon säker identifiering krävs inte i denna kategori. Den tredje kategorin, C3, omfattar personliga tjänster som kräver en säker identifiering och hantering. Informationen i dessa tjänster är bara intressant för den specifika användaren, exempelvis vid bidragsansökningar. C3 består i modellen av några subkategorier, SC1-SC4. Subkategorierna SC1 och SC2 visar om ärendet har initierats inne i systemet eller utanför. När ärendet har initierats utanför systemet, SC1, kan de ses som villkorssituationer i Figur 2. Identifieringen sker här vanligtvis genom en fysisk underskrift. När ärendet har initierats hamnar det inuti informationssystemet. SC2 innebär att initieringen sker inne i systemet genom e-legitimation. De två andra subkategorierna SC3 och SC4 tar upp manuell och automatisk hantering av ärenden. Författarna anser att det inte går att komma ifrån behovet av manuell hantering och manuella beslut i vissa ärenden. Alla tjänster kan och behöver inte hanteras automatiskt. En del ärenden är för komplexa och behöver diskuteras med kunden innan något beslut kan tas. Denna manuella hantering återfinns i SC3 och de ärenden som hanteras kan initieras både externt och internt. I de automatiskt hanterade ärenden, SC4, tas beslut automatiskt utifrån regler i informationssystemet. Dessa ärenden kan initieras internt men lika väl externt genom inskannade dokument.

Servicekategori 4, C4, handlar om integrationen mellan myndigheter och kan delas upp i fyra subkategorier, SC5-SC8. Det första steget mot integration är genom gemensamma informationstjänster, främst på webben, som suddar ut gränserna mellan myndigheterna i användarens ögon. Detta återfinns i SC5. Nästa subkategori, SC6, tar upp en myndighets möjlighet att lita på information från en annan myndighet vid beslutsfattande i specifika fall. SC7 innebär att en myndighet har åtkomst i en annan myndighets databas för att kunna plocka information som behövs vid beslutsfattande. Den fjärde och sista subkategorin, SC8, är när en kundprocess innefattar flera, av varandra oberoende, beslut på olika myndigheter och denna process visas upp för kunden på ett transparent sätt. Här handlar det mindre om integration för att fatta korrekta beslut och mer om en kundorienterad tjänst som ger kunden en överblick över hela processen. Persson och Goldkuhl behandlar begreppet one-stop eGovernment (åtkomst genom en gemensam myndighetsportal) något annorlunda än i den tidigare forskningen. Till skillnad från tidigare modeller ser man inte one-stop eGovernment som ett slutresultat vid uppfyllandet av övriga punkter i modellen och man delar också upp ordet integration i två punkter. Integration kan dels handla om *integration i tjänster* och dels om *integration av tjänster*. Integration i tjänster skapas när myndigheter samordnar sina resurser för att ge besked till



en kund. Integration av tjänster handlar mer om samordningen av tillgången till alla tjänster genom en samlad ingångspunkt där användaren når alla myndighetstjänster, en myndighetsportal. Persson och Goldkuhl (2005).

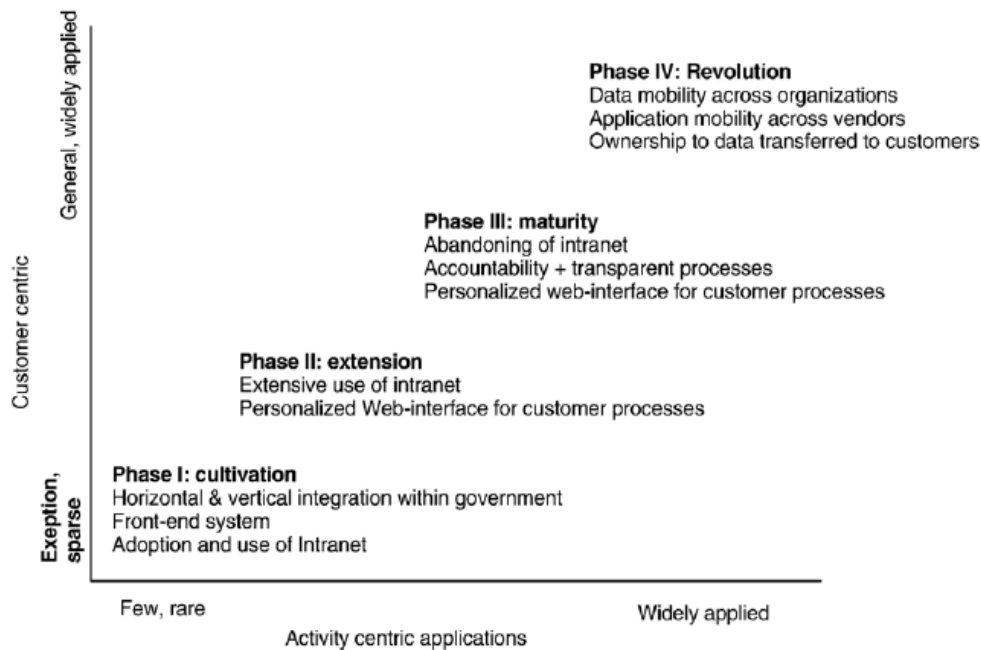
### **2.2.5 Modell 2 – Ett utvecklingsperspektiv på e-myndigheter**

Andersen och Henriksen (2006) har utvecklat en modell som är en vidareutveckling av Layne och Lees (2001) tankar om e-myndigheters mognad. Den modell författarna har utvecklat heter Public Sector Process Rebuilding (PPR) maturity model. Andersen och Henriksen har undersökt 110 myndigheter med e-myndighetssystem. De anser generellt att myndigheterna inte kommit så långt i utvecklingen enligt deras modell. Myndigheterna saknar ofta en fungerande webbplats, behandling av slutanvändarnas information och önskade tjänster.

Det ställningstagande som författarna tar gällande e-myndighetsapplikationer och strategier är att de används på ett sådant sätt att inga risker tas och där det följs av en horisontell och vertikal integration av administrativ support och användarsystem på bekostnad av nya områden och dimensioner av interaktion med slutanvändarna.

De har använt Layne och Lees modell men lagt fokus på andra dimensioner i sin modell. De dimensioner Layne och Lee har är teknologisk och organisatorisk komplexitet och integrationsgraden av e-myndigheten. Med den utveckling som skett inom IT anser författarna att det behövs ett bredare fokus på den strategiska användningen av IT där fler dimensioner än bara integrationsfrågor och supportfunktioner ingår. Huvudargumentet för deras modell är att en mognadsmodell för e-myndigheters nivåer behöver fånga upp den framtida användningen av e-tjänster med hänsyn till externa användare som medborgare, affärsverksamheter och andra myndigheter när de utför kärnaktiveter inom myndighetsservicen. Syftet med modellen är att hjälpa till att fånga upp dessa nivåer hos användarna.

En annan skillnad mellan Layne och Lees modell och Andersen och Henriksens PPR maturity model är att PPR maturity model anser sig ha en mer aktivitets- och kundorienterad angreppsvinkel istället för de tekniska möjligheter som Layne och Lees modell tar upp. De två dimensioner som finns i PPR maturity model är kundorienterade och centraliserade aktivitetsapplikationer där det finns fyra faser som följer de två dimensionsaxlarna. Applikationer som är utvecklade kring dessa två dimensioner kan vara sällsynta eller välanvända i hela myndigheten, men istället för att vara diskreta variabler kan det vara en gradvis förändring som sker utan avbrott kring dessa dimensioner.



**Figur 4 – PPR Maturity Model (Andersen och Henriksen, 2006)**

Fas 1 heter kultur (cultivation) och tar upp användarsystem för begränsad kundservice och anpassning till användandet av intranät inom myndigheterna. En horisontell och vertikal integration påbörjas inom myndigheten. De funktioner som finns för kunderna på webbplatsen är en del självbetjäning där pdf-filer som kan laddas ned, fyllas i och skickas tillbaka via e-post eller brev. Myndigheter i denna fas har inte digitala tjänster i fokus och de flesta tjänsterna utförs och bearbetas inte via Internet. Myndigheterna har inte ett bestämt mål om hur de ska använda Internet för att förbättra sin service gentemot sina kunder. Enligt författarna kan denna fas uppfattas som att den ur kundernas perspektiv skyddar de anställda mot stress och att de anställda kan kontrollera informationsflödet. Därför kan det uppfattas som att det är svårt att få tag på myndigheterna och med långa handläggningstider och små möjligheter för kunden att följa sitt ärende. Många myndigheter lägger istället fokus på att få en intern dataintegration innan de lanserar fullt fungerande tjänster gentemot slutanvändaren, det vill säga medborgaren. Enligt författarna är detta det strategiska målet för de flesta myndigheter vilket missgynnar produktiviteten enligt de två dimensioner som finns i deras modell, kund- och aktivitetsfokus. För fas 1, kultur, hittade de ett enligt dem intressant exempel. Det handlar om hur påtagliga satsningar på intern handläggning kompletteras med telefonservice och personliga möten. Enligt författarna krävs denna manuella arbetsgång enligt gällande lagar och förordningar för att kunna identifiera kunden fysiskt. Detta fall är enligt dem ett bra exempel på hur handläggning sker på traditionellt sätt i fas 1.

Fas 2 heter utvidgning (extension) och i denna fas börjar intranätet och personliga webbinloggningar för kundprocesser användas mer frekvent. Nu är det även en tydlig skillnad på information som myndigheten äger och den som skapats via e-government. I denna fas är webbgränssnittet riktat mot slutanvändarna istället för mot myndigheten och deras anställda. Dock saknas det fortfarande en komplett integration av alla system och vissa tjänster utförs

fortfarande manuellt. Vanligt är att man länkar vidare till andra myndigheters webbplatser istället för att ha information på sin egna. Enligt författarna är detta negativt eftersom information saknas på deras webbplats. De anser att en myndighet ska ha så få länkar som möjligt till andra myndigheters webbplatser. För fas 2, utvidgning, har författarna tagit exempel från en myndighet som hanterar klagomål för sjukvård. På webbplatsen finns det flera formulär som kan laddas ner, men arbetsgången har inte ändrats. Kundens intresse ligger i fokus för webbplatsen och myndighetens intressen är ett sekundärt mål. Arbetsgången sker fortfarande genom att en anställd behandlar ärendet manuellt även om inputen kommer från kunden via webbplatsen. Det är fortfarande svårt för kunden/slutanvändaren att få en överblick av sitt ärende hos myndigheten eftersom arbetsgången och kärnaktiviteterna inte är tydliga.

Fas 3 heter mognad (maturity) och nu har intranätet övergetts och allt ligger på Internet. Nu är processerna transparenta och alla anställda har en personlig inloggning via Internet istället för intranätet för att behandla kundförfrågningar. Enligt författarna är syftet med att få bort intranätet och flytta allt till Internet att minska kostnaderna för IT och att sänka handläggningstiden för kunderna. Nu finns information på webbplatsen från andra myndigheter istället för att länka vidare till den myndighetens webbplats. Webbplatsen ska inte vara till för att presentera allmän information utan ska hjälpa kunderna att lösa sina problem och sina förfrågningar själva. Författarna säger att självservice för kunderna är syftet med denna fas och att det klart och tydligt ska stå om en viss typ av ärende inte kan behandlas via webbplatsen och hur kunden ska fortsätta för att lösa sitt problem/ärende. För fas 3, mognad, har författarna ett exempel på en myndighet som strävar att tillhandahålla webbtjänster. En del av deras tjänster är inte helt nya utan de är bara en automatisering av den manuella arbetsgången. Att det finns mängder med pdf-filer på webbplatsen är ett tydligt stöd för Layne och Lees modell men det tillför inget till den strategiska utvecklingen av den offentliga sektorn. Enligt författarna så behövs det utvärderas om nya strategiska modeller behövs inom e-myndighetsområdet p.g.a. att 80 % av dem som arbetar inom myndigheterna inte använder e-myndighetstjänster.

Fas 4 heter revolution (revolution) och tar upp ägarna till information och hur information kan spåras. Författarnas anser att information är mobil rakt igenom hela myndigheten och att kunderna äger sin information. Man ska kunna spåra ett ärende på Internet för att kunna se vad en anställd har gjort i ett specifikt ärende. Detta möjliggörs genom organisatorisk mobilitet av information och tjänster både internt och externt. Syftet med att flytta allt till Internet är inte bara en intern angelägenhet med fokus på mobilitet inom myndigheten utan även att slutanvändarna äger sin information. Författarna anser att det är en lång väg att gå för de flesta myndigheter för att uppnå fas 4. Genom en studie av e-myndighetslitteratur anser författarna att de flesta myndigheter är i fas 1. De strävar efter att uppnå en integration av system och information men de har en begränsad slutanvändarservice enligt de kriterier som Andersen och Henriksen har satt för en e-myndighet. De flesta har fortfarande ett internt fokus på utveckling och implementering av IT mellan och inom myndigheter. För att uppnå slutfasen med modellen PPR ska det finnas en personlig

webbinloggning för kundprocesser och ägandet av informationen flyttas till kunden, men enligt författarna återstår det mycket arbete för de flesta myndigheter för att uppnå detta. De tar upp exempel på vad som är typiskt för en myndighet där de har fortsatt på samma spår som innan. Konsulter och IT-leverantörer har skapat överblickbara e-myndighetslösningar som är inkompatibla, ej transparenta och inte användarvänliga. För fas 4, revolution, finns det inte många exempel på myndigheter bland de 110 undersökta instanserna som kommit långt i sin utveckling. Det exemplet författarna tar upp är en myndighet för arbetsskador. Denna myndighet har sedan 90-talet strävat att digitalisera och reducera kostnader i sin verksamhet. Detta har lett till att de har kunnat uppnå fas 4 och att kunden kan se hur dennes ärende hanteras och vem som handlägger ärendet.

Andersen och Henriksens modell vill flytta fokus på e-myndighetsforskning från Layne och Lees tekniska integrationsspår och istället inrikta sig på den för användaren/kunden synliga delen av e-myndigheter d.v.s. webbplatsen. Enligt författarna så är syftet med modellen att nyttan som skapas, primärt ska hjälpa kunden och inte de anställda inom myndigheten. Modellen ska datorisera kärnverksamheten men inte ur tekniskt perspektiv utan primärt för kunden oavsett om den skulle förbättra den interna verksamheten. Det finns tillfällen då författarnas modell inte är användbar. Det är myndigheter som inte har som syfte att ha någon kundkontakt. Det exempel som de tar upp är polisundersökningar där Internettjänster skulle göra mer skada än nytta. Man anser att polismyndigheter inte är fullt transparenta för att kunna använda Internettjänster gentemot allmänheten, men de säger att det varierar stort mellan olika länder. Ett exempel på hur samma tjänst kan variera inom olika länder är hur man ansöker om förnyad registrering av en bil på Vägverket i olika länder. I Sverige och USA kan detta göras helt och hållet via Internet medan i Danmark måste bilägaren fysiskt infinna sig på myndigheten för att ansöka om förnyad registrering av fordonet. Detta är förvånande eftersom Danmark har en modern infrastruktur gällande Internet, men de har inte lyckats utnyttja den möjligheten fullt ut. Andersen och Henriksen (2006).

### **2.2.6 Modell 3 – Ett effektivitetsperspektiv på e-myndigheter**

Gupta och Jana (2003) menar att tekniken spelar en stödjande och viktig roll vid användningen av e-government, men att den inte kan fungera isolerat. För en effektiv hantering av informationen så krävs det en stark ledare av IT i form av en CIO (Chief Information Officer), en beslutsfattande grupp, en gemensam arkitektur och en effektiv portal för medborgarna. De anser även att ett passande ramverk för policys är av högsta vikt. För att nå framgång är det viktigt att myndigheten beräknar hur effektivt dess e-myndighetsfunktion fungerar och gör nödvändiga förändringar utifrån dessa beräkningar. Business Process Reengineering kan vara ett alternativ men det är viktigt att organisationen ser över vilka processer de behöver förändra. Framgångsrika organisationer skapar en kultur där medarbetarna lär sig att utvärdera sina processer under införandet av e-government. Det är viktigt att organisationen sätter upp mål som är mätbara samt att de inte sätter upp för många värden att mäta. Gupta och Jana studerade en undersökning som gjorts i USA där det

framkom att relativt många tyckte att myndigheterna blivit effektivare sedan de infört e-government. Baserat på den undersökningen tolkade författarna det som att myndigheter gradvis börjat utvärdera effektivitetsvinsten av arbetet mot att bli en e-myndighet. De nämner även att den organisatoriska kulturen som finns inom myndigheterna kan vara ett problem då de skall börja hantera kraven som en digitalisering av verksamheten innebär. Undersökningen visar också att det är stora skillnader i prestanda hos olika e-myndigheter beroende på i vilken del av världen de ligger samt att alla visade upp att de hade förbättrats jämfört med tidigare år.

De beskriver att det finns olika typer av problem att undersöka, mjuka och hårda, och att det då behövs olika metoder för att undersöka dessa. Det som utmärker hårda metoder är att man antar att det är en beslutsfattare som har en klar bild av vad som skall göras och att man har en klar bild av vad som är problemet. Lösningen är ofta matematisk eller kan lösas med hjälp av datorprogram. Framtida osäkerhetsfaktorer kan modelleras med hjälp av sannolikhetslära. Mjuka metoder kan i princip sägas vara motsatsen till detta. Det är ofta flera beslutsfattare eller intressenter som har olika bilder av vad som är problemet. Detta innebär att det behövs olika typer av kompetenser för att lösa de olika problemen. De hårda metoderna kräver en person med en god analytiskt förmåga medan de mjuka kräver en person med god personkännedom. Det är utifrån dessa synsätt som författarna försöker kombinera dessa metoder i en egen modell som kan användas för att undersöka e-government. Dessa system är ofta hybrider och innehåller både mjuka och hårda problem, med en övervikt för mjuka problem, som innebär att systemdesignern och användaren av systemet har olika uppfattningar om vad systemet skall göra. Detta leder ofta till att systemet inte blir särskilt lyckat. Det som händer är att man skall försöka matcha den förändring som sker i hur myndigheten kommunicerar med företag och medborgare. Författarna väljer att dela upp utvärderingen av e-myndigheter i hårda och mjuka mått.

#### **2.2.6.1 Hårda mått**

Inom detta mätområde ser man informationen som värdefull när den förändrar en beslutsfattares förväntningar på hur beslutet som skall fattas påverkar de ekonomiska fördelarna med beslutet, exempelvis hur snabbt ett visst beslut betalar tillbaka sig. Ofta har man gjort en kostnadsanalys för att få reda på hur mycket det kommer att kosta för att få tillgång till informationen och då jämför man dessa för att avgöra om det är ekonomiskt försvarbart. Svagheten med dessa mått när det gäller e-myndigheter är att det ofta är väldigt svårt att veta vad olika saker kostar. Det är t ex. svårt att avgöra hur mycket det är värt i pengar att det går snabbare att kommunicera med medborgare. Det som kan mätas på detta sätt är ju de ekonomiska konsekvenser som bättre beslut leder till. Trenden går emot att mäta informationssystemens påverkan på organisationers effektivitet genom hur den ger användaren service.

Enligt Gupta och Jana (2003) finns det bevis för att IT-investeringar inom e-myndigheter inte har som mål att minska kostnaderna för verksamheten utan dess syfte är att skapa bättre service och kvalitet för dess användare. Ledningen inom olika myndigheter försöker hitta tidigare studier av e-myndighetsprojekt

för att skaffa sig en slags guide för hur de skall göra själva. Många av dessa tidigare studier har fokuserat på innehåll och användande av tjänster som e-myndigheter tillhandahåller. Författarna hävdar att benchmarking är överlägset då det utvärderar prestandan hos den verksamhet som lyckats bäst samtidigt som den tillhandahåller en strategisk guide om tillvägagångssättet. Ett sätt att genomföra benchmarking är att göra Metric Benchmarking vilket leder till att man får fram numeriska värden på exempelvis IT-kostnader i förhållande till totala nyinvesteringar, hur mycket nertid en server har, hur mycket cpu-kraft som utnyttjas och hur många IT-projekt som avslutats i tid och hållit sin budget inom andra e-myndighetsprojekt. Denna metod kan vara svår att använda om man jämför exempelvis olika länder som kommit olika långt och har olika förutsättningar men inom ett och samma land kan den vara användbar.

Ett annat sätt att genomföra benchmarking är Best Practices Benchmarking som innebär att man värderar prestanda istället för att mäta den i siffror. Den tittar framförallt på infrastruktur som gäller IT, och man jämför liknande organisationer som arbetar med ungefär samma uppgifter. Graderingen sker utifrån ett implementationsperspektiv snarare än utifrån slutanvändarnas. Man tilldelar varje funktion inom myndigheten ett värde från en fyrskalig skala som har kriterier som påminner om övriga stegmodeller:

- Det finns information om ett visst ämne på webbplatsen (1)
- Länk till information om hur man kontaktar någon med relevant information om ämnet, telefonnummer eller e-post-adress (2)
- Blanketter för nedladdning (3)
- Att transaktioner eller annan interaktion kan ske helt och hållet online (4)

#### **2.2.6.2 Mjuka mått**

Ett problem med att bara mäta hur mycket myndigheten tjänar på en viss lösning är att de ofta missar de lösningar som kanske inte visar upp bäst värden när det gäller kronor och ören. Det finns en risk att myndigheten missar att införa system som kan leda till att man ökar medborgarnas belåtenhet med en myndighet, att myndighetens beslutsfattare fattar bättre beslut eller att man lyckas öka medarbetarnas produktivitet. Det finns verkligen ett behov att kunna utvärdera detta.

##### *Poängsättningsmetod*

Först måste alla värden identifieras innan de utvärderas, sen skall de viktas, efter det så räknas ett genomsnitt ut för alla mätvärden. Denna metod kan användas både på konkreta och icke konkreta fördelar. Är något positivt för verksamheten utan att vara ekonomiskt fördelaktigt så kommer det påverka den slutgiltiga poängen. Även potentiella risker kan räknas med och dra ned poängen.

### *Nivåer av e-myndighet*

Författarna har gjort en litteraturstudie som visar att de flesta försök för myndigheter att gå mot att vara en e-myndighet har varit både kaotiska och ohanterbara. För att hjälpa dessa att få ett organisatoriskt synsätt när övergången till e-myndighet skall ske har, som tidigare nämnts, Layne och Lee tagit fram fyra olika nivåer av utvecklingen av e-myndigheter med referenser till USA. Stegen visar utvecklingen mot en e-myndighet.

### *Sociologiska vinkeln*

När ny teknik införs i organisationer blir det en oro bland de anställda att de skall förlora sina jobb. Författarna menar också att det är viktigt att inte underskatta apatin som kan inträffa bland de anställda vid anpassningen av organisationen mot ny teknik. En enkätundersökning kan visa hur mottagbara de anställda är för det nya systemet. Det är viktigt att ledningen informerar om fördelarna med det nya systemet samt att de anställda får relevant utbildning hur man använder det nya systemet.

### *Utvärderingsnivåer*

Det finns tre områden som bör värderas. Den första undersöker värdet av en infrastruktur som spänner över hela organisationen, såsom nätverkskommunikation, att organisationen har standardiserad data samt hur IS-arkitekturen påverkar och skapar fördelar för hela organisationen skall bli undersökt i denna kontext. Området är svårt att utvärdera då de fördelar som uppkommer inte kommer från nätverket utan ifrån de applikationer som fungerar tack vare nätverket. Det andra området att utvärdera undersöker just detta, applikationerna som har till uppgift att stödja vissa funktioner. IT i sig själv skapar inte värde, utan det är när applikationerna påverkar organisationerna som värde skapas. Det tredje området att utvärdera är den individuella användaren, men det är svårt att göra detta då de flesta användare använder systemet olika mycket och på olika sätt då de har skilda förmågor att ta till sig fördelarna som systemet kan ge dem.

### 2.3 Jämförande diskussion av modeller

Utifrån de genomgånga teorierna så har vi funnit att en överblick över en e-myndighets kommunikation, service och tjänster bara kan uppnås genom att använda flera perspektiv och referensramar. Perspektiven utgörs av kommunikation genom en e-myndighets gränssnitt, dess serviceutbud, dess utveckling och effektivitetsmått. Vår tolkning är att dessa perspektiv kan ses som representanter för ett kommunikations-, informatik-, organisations- respektive ekonomiperspektiv vilket ger ett övergripande holistiskt perspektiv på en e-myndighet.

För att fånga alla intressenters förväntningar och önskemål på en e-myndighet tar vi hänsyn till Persson och Goldkuhls modell över kommunikation genom gränssnitt. Modellen beskriver endast kommunikationen genom det elektroniska användargränssnittet som kunden använder. Modellen tar inte hänsyn till huruvida de olika användarna använder samma gränssnitt in mot systemet vilket vi anser vara en brist eftersom detta är viktigt i fråga om hur man tolkar informationen och kommunikationen som går mellan användarna. Det vi tar med oss och använder som stöd från modellen är de olika användarnas behov att kunna tolka och skicka information genom gränssnittet även om vi tror att vissa kommunikationsvägar är utelämnade.

En e-myndighets serviceutbud fokuserar på vilka möjligheter som finns för kunden att hitta information och utföra tjänster via en e-myndighets gränssnitt. Dessa tankar beskrivs i en artikel av Persson och Goldkuhl och vi anser att modellen är ett bra verktyg som belyser en myndighets många sidor och behov. Modellen tar hänsyn till att det finns olika aspekter på hur integrationen sker ur ett serviceperspektiv, det kan antingen vara integration i tjänster eller integration av tjänster. Det gör att tjänsterna går att dela upp i olika servicekategorier och tydligt visar hur tjänsten påverkas av systemet och hur komplexa en del tjänster kan vara som kräver fysiska besök av kunden till tjänsten.

Vid utvecklingen av en e-myndighet har vi fångat upp Andersen och Henriksens åsikt, där myndigheten ska vara medveten om vilka brister som finns inom deras e-tjänster och försöka förbättra och utveckla dem mot framtida krav. Det är viktigt att inte fokusera på detaljer i deras fasar utan försöka få en förståelse av att varje litet steg leder mot en bättre service för användarna av tjänsten. Genom att ta hänsyn till de externa kraven och skapa tjänster utifrån dem och inte de interna kraven utvecklas tjänster som leder till en konstant och fortlöpande process som utvecklar myndigheten mot samhällets krav. Detta innebär att tjänsterna uppfyller olika nivåer i faserna i modellen beroende på vad för område som omfattas av tjänsten. Det vi tror är väldigt svårt att uppnå i fas 3 är att intranätet ska smälta samman med Internet.

För att fånga det ekonomiska perspektivet i vår utvärdering av en e-myndighet har vi valt Gupta och Janas modell som tar upp ekonomiska effektivitetsmål genom både mjuka och hårda mått.



## 3 Metod

---

### 3.1 Förhållningssätt och metodval

Uppsatsen riktar sig mot ett problemområde där informationen och datan som analyseras sällan går att göra om till jämförbara siffror. Därmed föll valet automatiskt på kvalitativa metoder som verktyg för att utföra studien. Definitionen av de kvalitativa metoder vi använde hämtade vi från Holme och Solvang (1997). De menar att en kvalitativ metod används primärt i ett förstående syfte där man inte är intresserad av att testa informationens giltighet. Man är istället ute efter djupare förståelse av problemet och även att kunna beskriva helheten av det sammanhang som problemet innefattas av. Den kvalitativa metoden kännetecknas även av närheten till källan, intresset för det unika och avvikande och osystematiska och ostrukturerade observationer. De kvalitativa metoderna hjälper till att skapa en helhetsbild som enligt systemperspektivet ger en ökad förståelse (Holme och Solvang, 1997). Kvalitativa undersökningar ger även författarna en viss frihet till ändringar under resans gång om man upptäcker brister i frågorna eller dess ordningsföljd. Varje observation ökar förståelsen för problemområdet samtidigt som förfiningar i frågorna minskar möjligheterna att jämföra resultaten från olika observationer. Här kan man se kopplingen till synsättet att den kvalitativa forskningen placerar forskaren inuti den undersökta världen där man påverkar och påverkas (Backman, 1998).

Valet av det kvalitativa tillvägagångssättet och viljan att få en helhetsbild grundar sig i vår teoretiska fostran i ämnet informatik. Vi är medvetna om vår roll som informatiker vid Göteborgs Universitet där man lägger mycket vikt vid användarens roll och värderingar. Detta har påverkat oss i utformningen av frågor och tolkningar av de svar vi har fått i intervjuerna.

### 3.2 Tidsaxel

Denna uppsats genomfördes över 20 veckors tid där de första veckorna ägnades åt inläsning och litteraturstudier i ämnet, här spenderades också en hel del tid till skapande av frågeställning och identifiering av problemområde. De modeller som ansågs relevanta för undersökningen valdes ut och finns sammanställda i del två (Teori) i uppsatsen. Modellerna valdes ut med fokus på jämförbarhet, dels sinsemellan och dels gentemot delar av vårt empiriska material. Med utgångspunkt från de studerade modellerna och från hur Försäkringskassans organisation är uppbyggd valde vi ut fyra stycken respondenter inom Försäkringskassan och ett antal kunder som verkliga representanter för kopplingen mellan Försäkringskassan och våra modeller.

### 3.3 Val av instans

Försäkringskassan som instans valdes utifrån dess roll som en myndighet med elektroniskt tillgängliga tjänster. De ansvarar för vanligt förekommande medborgartjänster som sjuk- och föräldrapenning vilket gör dem intressanta ur ett allmänt perspektiv. Försäkringskassan är mitt uppe i många förändringar vilket gör dem intressanta ur det perspektivet att de i oktober 2005 införde ett nytt system för sin ärendehantering. Detta medför att det går att få reda på hur integration av det nya systemet har upplevts av de anställda på Försäkringskassan och kunderna som använt tjänsten innan och efter oktober 2005.

### 3.4 Val av respondenter

Urvalet av respondenter grundade sig på vår intention att applicera Perssons och Goldkuhls (2005) modell över olika kommunikationsvägar genom användargränssnitt på Försäkringskassans verksamhet. Vi ville fånga de tre grupperna kund, tjänsteman och designer och deras åsikter om kommunikationsmöjligheterna mellan och inom grupperna. De övriga modellerna granskades också utifrån dessa intressentgrupper. Vi fick hjälp av en administrativ chef på Försäkringskassan i Göteborg för att få kontakt med tjänstemän och en designer. Kontakten med användare av Försäkringskassans tjänster tog vi på eget initiativ och fokuserade främst på nyttjare av föräldrapenning. Vi intervjuade åtta personer som var kunder hos Försäkringskassan.

Följande personer intervjuades inom Försäkringskassan:

Namn	Roll	Tjänst
• Respondent A	Tjänsteman	Kundmötare
• Respondent B	Tjänsteman	Handläggare
• Respondent C	Tjänsteman	Handläggare
• Respondent D	Designer	Produktansvarig

### 3.5 Val av intervjufrågor

Intervjuer, så väl semi-strukturerade som ostrukturerade, är ett lämpligt metodval när man vill förstå en persons åsikter och de underliggande värderingarna som syns i dessa åsikter eller när man vill skapa sig en förståelse av den intervjuades värld för att själv kunna påverka den. Man inriktar sig mer på att finna mönster än att kartlägga hur starka olika mönster är. (Easterby-Smith m.fl., 2002). Vårt val av semistrukturerade intervjuer grundas på att vi vill kunna styra samtalen till en viss grad samtidigt som en upplevd frihet hos den intervjuade är önskvärd.

Intervjufrågorna skapades utifrån ledorden jämförbarhet och överblickbarhet. Fokus på frågorna är att finna konflikter i de intervjuades utsagor så att de kan jämföras med teorin och därigenom skapa en bred bild av respondenternas uppfattningar av kommunikation genom användargränssnittet med kunderna.

Frågorna till handläggarna skapades utifrån Persson och Goldkuhls (2005) modeller om servicekommunikationen mellan tjänstemän och medborgarna.

Intervjufrågorna till designer byggde på alla modeller, det vill säga Persson och Goldkuhl (2005), Andersen och Henriksen (2006) och Gupta och Jana (2003). Syftet med dessa frågor var att få en bred förståelse hur systemen har byggts upp och hur kommunikationen fungerar med Försäkringskassan handläggare och deras kunder och hur kommunikationen av krav från handläggarna till designern har fångats upp vid utveckling av deras system för e-tjänster. Dessa frågor gjordes utifrån Persson och Goldkuhls (2005) modeller. De frågor som bygger på Andersen och Henriksens (2006) modell var utifrån syftet att få reda på om Försäkringskassan går att sättas in i någon av faserna i modellen eller om den befinner sig i flera faser samtidigt vilket inte är ovanligt enligt Andersen och Henriksen (2006). Ur Gupta och Jana (2003) modell används deras delar om effektivitet för att få ett underlag om Försäkringskassan har använt effektivitetsmått vid införandet av deras e-tjänster.

Intervjufrågorna till användarna av e-tjänsten föräldrapenning skapades utifrån Persson och Goldkuhls (2005) modeller med perspektiv på service och kommunikation mellan tjänstemän och medborgare. Dessa frågor var av en mer strukturerad art då kunden är den grupp som är minst insatt i tjänsterna.

### ***3.6 Insamling av material***

#### **3.6.1 Teoretiskt material**

Insamlingen av det teoretiska materialet skedde genom sökningar i bibliotekskatalogerna Gunda och Libris, den vetenskapliga artikeldatabasen Science Direct samt genom en granskning av ämnesansvariga på den i skrivande stund annalkande konferensen för informationssystem, ECIS2006. En del aktuellt, ännu inte tryckt, vetenskapligt material fick vi rekommenderat från forskare på Institutionen för Informatik.

De sökord som användes vid katalogsökningarna var primärt e-government, evaluation, stage models, communication och motsvarande svenska benämningar.

#### **3.6.2 Empiriskt material**

Det empiriska materialet som samlades in bestod av två delar. Dels var det information insamlad via intervjuer, respondent- och informantintervjuer (Holme och Solvang, 1997), med olika intressenter på Försäkringskassan, dels var det information om de tjänster och den service som Försäkringskassan erbjuder medborgare och företag. Vi ansåg att både delarna tillsammans med den teoretiska bakgrunden var viktiga för att skapa en helhetsbild av den kommunikation som sker mellan olika intressenter på Försäkringskassan.

### **3.6.2.1 Intervjuprocedur**

Vid varje intervju med respondenterna från Försäkringskassan var det en av författarna till uppsatsen som ställde frågor till respondenten och de andra medförfattarna ställde kompletterande frågor om så behövdes för att få respondenten att förstå frågan och svar på det som är relevant för uppsatsen. Intervjuerna med de tre handläggarna skedde på deras kontor i Arkaden i Göteborg den 24:e april 2006 och tog ungefär 50 minuter per respondent. De intervjuades en och en för att de inte skulle påverkas av varandra och för att svaren skulle bli så varierande och kompletta som möjligt.

Intervjun med designer från Försäkringskassan skedde i ett grupprum på Informatik den 12:e april 2006 och tog en och en halv timme att genomföra. Alla intervjuer spelades in och transkriberingen av materialet täckte den relevanta diskussionen. Intervjuer med användare av föräldrapenning skedde skriftligen genom e-post löpande under april månad till ett antal respondenter som använde föräldrapenning. Frågorna som ställdes till de olika grupperna återfinns i bilaga 1.

## **3.7 Databehandling och analys**

Utifrån intervju svaren lokaliserades de olika respondenternas svar som är väsentliga för att kunna utvärdera de modeller som vi har valt som teorier och skapat frågor utifrån. Svaren delades in efter vilken modell som de behandlade, men vissa av frågorna gav svar på flera olika modeller p.g.a. mer utförliga svar än väntat från respondenterna. Intervju svaren användes som underlag för en sammanställning i löpande text efter en indelning utifrån vilken modell och vilken del i modellen som togs upp och de mer utförliga svaren från intervjuerna jämfördes med modellen och sammanställdes i löpande text.

## **3.8 Utvärdering och evaluering**

Den insamlade datans reliabilitet är enligt Holme och Solvang (1997) inte av yttersta vikt vid en kvalitativ undersökning eftersom man inte är ute efter den statistiska tillförlitligheten hos materialet. Ur kvalitativ synvinkel kan man skapa reliabilitet i en uppsats genom att ha en fullt transparent och förklarande arbetsgång från datainsamling till slutsats där man visar hur och varför olika slutsatser kunde fattas, en möjlig replikation av uppsatsen styrker också dess reliabilitet (Easterby-Smith m.fl., 2002 och Backman, 1998). Validitet visar hur giltig datan man samlar in är. Det är en fråga om studien får tillgång till den kompetens och erfarenhet som eftersträvas i forskningens upptakt. Risken här är att man som forskare kan feltolka eller övertolka en respondents svar och signaler. En annan risk för giltigheten är att respondenten kan bete sig på ett sätt som hon eller han tror att forskaren vill istället för som vanligt. (Holme och Solvang, 1997 och Easterby-Smith m.fl., 2002).

Andra aspekter av utvärderingen är autenticiteten och ärligheten i uppsatsen. Backman (1998) anser att autenticitet är viktigare än behandling och kontroll av data och att den kvalitativa rapporten måste innehålla en ärlighet där man inte utelämnar motsägande teorier och utsagor för att det inte passar resultatet,

det holistiska synsättet kräver att man tar med alla sidor och aspekter som man träffar på under forskningens gång (Backman, 1998).

Antalet respondenter som har intervjuats kan ge en skev bild. Vi vet inte om de intervjuade på Försäkringskassan utgör en representativ bild av åsikterna där. Dessutom utgör inte kunderna som intervjuades en statistiskt representativ grupp för uppfattningen av kommunikationsmöjligheterna med Försäkringskassan. Vi är dock medvetna om problemet men har inte heller intentionen att kartlägga omfattningen av olika åsikter utan vill med ett kvalitativt tillvägagångssätt endast fastställa vilka uppfattningar som finns bland intressenterna och om de skiljer sig åt på olika punkter. Urvalet av respondenter anser vi vara tillräcklig för att få en övergripande bild av problemområdet, antalet är inte för många för att mista djupet i undersökningen men heller inte för få för att kunna dra några slutsatser från intervjuerna.

## 4 Resultat

---

### 4.1 Förstudie

#### 4.1.1 Försäkringskassan

Den statliga myndigheten Försäkringskassan skapades 1 januari 2005 genom avvecklingen av de 21 allmänna försäkringskassorna och Riksförsäkringsverket. Försäkringskassan ansvarar för administrationen av socialförsäkringen. Socialförsäkringen gäller för alla som bor eller arbetar i Sverige. Den ger ekonomiskt skydd för familjer och barn, för personer med funktionshinder samt vid sjukdom, arbetsskada och ålderdom. Socialförsäkringen är en av grundbultarna i Sveriges ekonomi och ansvarar för huvuddelen av det sociala skyddsnätet. 25 % av de pengar som läggs på privat konsumtion kommer från socialförsäkringen och utgifterna för socialförsäkringen stod 2005 för en dryg sjättedel av Sveriges BNP vilket gör den till den största utgiften för svenska staten (Försäkringskassans årsredovisning 2005).

Försäkringskassan bedömer i sin årsredovisning för 2005 att man har nått upp till en ökad effektivitet och kvalitet under året. En effektiv administration definierar Försäkringskassan som att de prestationer som lämnar myndigheten håller en hög kvalitet och att de produceras till lägsta möjliga kostnad. Mätningar visar på att den samlade kvaliteten har förbättrats. I bedömningen väger man in att handläggningstiderna har minskat i de flesta fall, att antalet långa sjukfall har minskat kraftigt och att betygen från Försäkringskassans kunder har blivit bättre (Försäkringskassans årsredovisning 2005).

##### 4.1.1.1 Försäkringskassan webbplats

Webbplatsen har många e-tjänster för medborgarna. De tjänster som kommer att beskrivas utförligt är de som går att använda med e-legitimation och inte de tjänster där man bara kan ladda ner blanketter. E-legitimation är ett elektroniskt certifikat för att visa att man är rätt person, en elektronisk legitimation, den är likvärdig med en fysisk underskrift. För att få en e-legitimation så får man kontakta sin bank eller Telia. När man loggar in med sin e-legitimation kommer en ny sida upp där det längst upp står vem som är inloggad och dennes personnummer. Under detta finns en rad med länkar som är indelad i de olika tjänster som finns för självbetjäning. Dessa är Barn och Familj samt Pension. Bredvid dessa finns länkar för kundens uppgifter och dennes ärende. Under rubriken Ärende finns bara ärenden som behandlats efter att Försäkringskassans nya handläggarstödssystem ÄHS 2.0 infördes i oktober 2005. När man går in under Barn och Familj kan man se om man har några ärenden under behandling. De tjänster som finns är anmälan av föräldrapenning, anmälan av pappadagar, anmälan av vård av sjukt barn och beräkning av föräldrapenning.

Om kunden inte har en e-legitimation går det att använda sitt personnummer för att använda dessa tjänster men då kommer man inte in på en egen sida utan bara den specifika tjänsten och kan göra en anmälan.

Under "pension" finns möjligheten att ansöka om allmänpension om man fyllt 61 år. Man måste ansöka om allmänpension för att få den utbetald när man går i pension vid 65 års ålder enligt Försäkringskassans webbplats. Det är bara den allmänna pensionen som Försäkringskassan betalar ut, de som har tjänstepension från sin arbetsgivare får istället kontakta sitt tjänstepensionsbolag för ytterligare information. Det finns en möjlighet att boka en informatör från Försäkringskassan via deras webbplats som kommer och informerar till företag, organisationer, föreningar eller förbund om pensioner. Detta är kostnadsfritt. (Självbetjäning).

#### **4.1.1.2 IT inom Försäkringskassan**

IT-propositionen "Från IT-politik för samhället till politik för IT-samhället" som gavs ut den 7 juli 2005 anger målen för IT-användningen inom socialförsäkringsområdet. Man vill att IT-satsningen ska skapa högre kvalitet, ökad tillgänglighet, bra arbetsmiljö och en fullgod service till medborgarna. En utvärdering av IT-verksamheten pågår i skrivande stund och beräknas vara slutförd den 30 juni 2006 (IT-propositionen 2004/05:175).

Försäkringskassan har idag två typer av ärenden som handläggs helt automatiskt. Dels är det de ärenden där kunden har ansökt om tillfällig föräldrapenning med hjälp av e-legitimation. Här har signering med e-legitimation ökat från fyra till nio procent under 2005. Den andra typen av ärende som kan hanteras helt automatiskt är vanliga skriftliga ansökningar om föräldrapenning som har fyllts i helt korrekt (FK:s årsredovisning 2005).

#### **4.1.1.3 Ärendehanteringssystemet ÄHS 2.0**

I oktober 2005 infördes en ny version av ärendehanteringssystemet ÄHS (version 2.0) vilket inte skedde utan problem. Inkörningsproblem orsakade att den automatiska handläggningen av ärenden med tillfällig föräldrapenning inte fungerade tillfredsställande. Det är främst dessa ärenden som systemet ska stödja i inledningsskedet och ungefär sju procent av ärendena med tillfällig föräldrapenning sker nu helt automatiskt. Stycktiden (den tid som varje ärende tar i genomsnitt) ökade dock under 2005 för ärenden med tillfällig föräldrapenning. Orsakerna till inkörningsproblemen anser man i årsredovisningen vara en kombination av teknikproblem och otillräcklig utbildning hos användare av systemet. Man tror dock att handläggningsstödet kommer effektivisera handläggningen av tillfällig föräldrapenning på sikt (FK:s årsredovisning 2005).

De kommande åren kommer Försäkringskassan att stärka sitt arbete med utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten på strategisk nivå. Man anger att förenklingen av blanketter, utvecklingen av självbetjäningstjänster och etableringen av webbaserade tjänster tillsammans kommer skapa en effektivare handledning. Arbetet att vidareutveckla handläggningsstödet ÄHS kommer också att fortsätta (FK:s budgetunderlag för 2007-2009).

#### 4.1.2 Försäkringskassans tjänster

De tjänster som ligger till grund för utvärderingen av Försäkringskassans e-tjänster är föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning som även kallas VAB, vård av sjukt barn. Föräldrapenningen bestäms av Föräldraledighetslagen (Föräldraledighetslagen), i denna lag beskrivs vilka som har rätt till föräldrapenning. De som har rätt till föräldrapenning är de som är föräldrar och som stämmer in på Försäkringskassans beskrivning (Föräldraledighetslagen):

- Är rättslig vårdnadshavare och har vård om ett barn.
- Har tagit emot barn för stadigvarande vård och fostran i sitt hem.
- Stadigvarande sammanbor med en förälder under förutsättning att denne är eller har varit gift med eller har eller har haft barn med denna förälder.

En förälder som har ett barn under ett och halvt år gammalt har rätt till att vara helt ledig från arbetet. För att få föräldrapenning krävs det att föräldern varit anställd i minst sex månader eller under en tvåårsperiod jobbat sammanlagt i tolv månader. Fadern till det nyblivna barnet är berättigad till tio dagars tillfällig föräldrapenning vid födseln och dessa kan tas ut tills 60:e dagen efter barnet kommer hem från sjukhuset, om det är en tvillingfödsel är det istället 20 dagar. Dessa dagar kan tas ut samtidigt som modern tar ut sina föräldradagar. Föräldrapenningen består av 480 dagar där föräldrarna har rätt till 240 dagar var om de har gemensam vårdnad och vid tvillingfödsel så får varje förälder 90 dagar till. Om en förälder har ensam vårdnad har den rätt till alla dagar. Föräldrapenningens dagar kan tas ut tills barnet fyllt åtta år eller slutat första klass. En förälder har rätt att ge sina dagar till den andra föräldern förutom 60 dagar som kallas mammamånaderna respektive pappamånaderna (Introduktion för barnfamiljer).

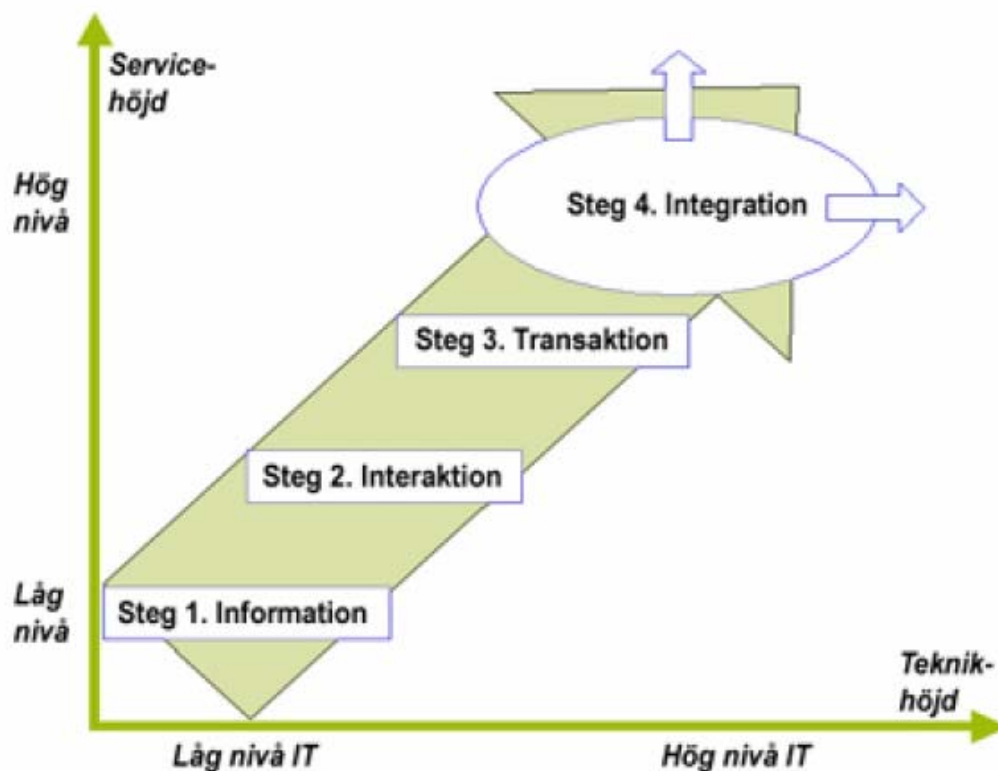
När en förälder använder sin föräldrapenning kan den inte arbeta eller studera samtidigt, den ska vårda sitt barn. De olika sätt som det går att använda föräldrapenningen på är en hel dag, trefjärdedels dag, halv dag, en fjärdedels dag och en åttondels dag (Introduktion för barnfamiljer).

Tillfällig föräldrapenning är den ersättning som en förälder kan ta ut när barnet är sjukt och föräldern måste stanna hemma och vårda barnet. Ersättningen kan föräldern ta ut fram tills barnet har fyllt 12 år. För varje barn har föräldrarna 60 dagar att ta ut vid sjukdom och från och med den åttonde dagen som barnet är sjukt krävs det ett läkarintyg. Det går att ta ut tillfällig föräldrapenning på följande sätt; en hel dag, trefjärdedels dag, halv dag, fjärdedels dag och åttondels dag (Introduktion för barnfamiljer).



### 4.1.3 Vervas modell för e-myndigheter

Verva har ett vägledningsdokument för hur en myndighets webbplats ska utformas. Försäkringskassan liksom övriga myndigheter rekommenderas att följa vägledningsdokumentet utvecklingen mot en e-myndighet. Dokumentet är från 2004 och gjordes av E-nämnden på uppdrag av Statskontoret innan Verva tog över ansvaret för dessa verksamheter. Detta dokument går ner på djupet och rekommenderar typsnitt, länkfärger och cookies-hantering och dylikt som kan/ska användas på myndighetens webbplats. Den modell som beskrivs i dokumentet heter 24-timmarstrappan och används för att beskriva en e-myndighet. Den bygger på två axlar där den vertikala axeln är den servicenivå myndigheten har och den horisontella axeln beskriver tekniknivån på IT inom myndigheten. För varje steg finns det en beskrivning vad som bör finnas på webbplatsen. Instruktionerna för varje steg är detaljrik och ger tydlig information om vad som behövs på webbplatsen för att följa Vervas rekommendationer för en fungerande och informativ webbplats enligt 24-timmarstrappan. (Vägledning 24-timmarswebben 2.0).



Figur 5 - Vervas 24-timmarstrappa (Vägledning 24-timmarsmyndigheten 2.0)

I det första steget, "Information", i modellen ska webbplatsen innehålla statisk information om verksamheten och deras tjänster. Det som tas upp i dokumentet gällande steg 1 är att myndigheten ska beskriva sitt uppdrag från regeringen, allmän- och kontaktinformation och vem som är ansvarig för webbplatsen.

Detta är en av alla de detaljer som nämns för steg 1:

Om informationen inte finns på hemsidan ska det länkas till den och det ska finnas dokument tillgängliga på webbsidan och det ska anges vilket program som behövs för att läsa dokumenten (Vägledning 24-timmarswebben 2.0).

I steg 2, "Interaktion", kan användaren interagera med myndigheten via webbplatsen. Det ska gå att interagera med myndigheten via e-post och lämna synpunkter och klagomål, med snabba bekräftelser och om möjligt autosvar på e-post. Blanketter i pdf-format ska finnas på webbplatsen och de ska vara nedladdningsbara för användaren. Det ska vara möjligt att fylla i information på blanketten och få uppgifterna verifierade innan de skickas in så att inga felaktiga uppgifter kommer med. Publikationer från myndigheten ska gå att beställa från webbplatsen. Man ska kunna söka efter information i databaser på webbplatsen, men det finns inga generella rekommendationer för vilken information som myndigheten ska ha i dem.

I steg 3, "Transaktion", ska användaren kunna hämta och lämna personliga uppgifter på ett säkert sätt med e-legitimation via webbplatsen. Användaren kommer att ska kunna skicka in ett ärende via ett ifyllt formulär. I de ärenden som påbörjas via webbplatsen ska det anges hur uppgifterna behandlas och en bekräftelse på att uppgifterna tagits emot ska sändas till användaren via webbplatsen, e-post, telefon eller brev.

När webbplatsen har stöd för steg 4, "Integration", ska det vara möjligt för en användare att utföra ärenden och få information som innefattar flera olika myndigheter. På webbplatsen kan användaren utföra hela sitt ärende och även de ekonomiska transaktioner som kan tillhöra ärendet. Detta innebär att gränserna mellan statliga myndigheter försvinner på Internet när alla myndigheter har en steg 4-webbplats. I dokumentet nämns RSS som en möjlig informationskanal, där uppgifterna kan publiceras via RSS och därigenom uppdateras på flera ställen samtidigt och att andra myndigheter kan ta del av den. Det är möjligt att ha flera RSS-kanaler som bygger på samma informationskälla men att den anpassas för mottagarens informationsbehov. Webbplatsens tjänster ska ha ett användargränssnitt som gör det möjligt för andra applikationer att ta del av informationen direkt via webbplatsen. Det kan vara en sökfunktion. Modellen rekommenderar myndigheter att använda denna funktion från andra webbplatser vilket är till nytta för användaren (Vägledning 24-timmarswebben 2.0).

## 4.2 Huvudstudie

De empiriska primärdata vi samlade in från Försäkringskassan och dess kunder presenteras nedan genom en kategorisering baserad på uppsatsens teoretiska ramverk.

### 4.2.1 Kommunikation genom användargränssnitt

#### 4.2.1.1 Vad kan göras - Tjänsteutbud

De tjänster som tas upp ur kommunikationssynpunkt är de tjänster som nämnts innan, det vill säga föräldrapenning och tillfällig föräldrapenning. Det finns olika vägar in i systemet för att använda tjänsterna i systemet, dessa är:

- Via Internet med hjälp av e-legitimation där kunden själv fyller i sina uppgifter och om allt är korrekt ifyllt så går ansökan vidare till ett automatiskt beslutsfattande som sker i systemet, kallat SUNE.
- Via Internet; kunder gör en anmälan och sedan får en blankett skickad hem till sig som kunden sedan fyller i och skickar in, blanketten skannas sedan in och blir därefter ett elektroniskt ärende i systemet.
- Via servicetelefon där kunden använder telefonens knappsats för att anmäla föräldrapenning.
- Via telefon då kunden ringer till sin handläggare eller väljer att komma in på kontoret för att göra sin anmälan.

Det som designern ansåg vara systemets bästa sidor är att det kan användas precis när som helst så länge som en dator med Internet finns i närheten. Kunderna kan använda de olika hjälpmedlen på Försäkringskassans webbplats och planera uttag av sin föräldrapenning i lugn och ro och testa sig fram. Men det finns vissa tillfällen då systemet kan vara nere, till exempel för service eller om e-legitimationstjänsten inte fungerar. (E-legitimationstjänsten ligger utanför Försäkringskassans IT-system.) Den tid när systemet har mest besökare är vid halv tio på kvällen. De ansökningar som kommer in via Internet är i väldigt stor utsträckning kompletta enligt designern och en av handläggarna säger att blanketterna som skickas in den traditionella vägen fylls i slarvigare än de via Internet.

Användargränssnittet ska enligt designern vara lätt att begripa och stegen i tjänsterna ska vara intuitiva där det ska vara lätt att förstå vilken uppgift som ska lämnas och varför. Det finns spärrar i tjänsterna som gör att 90 av 100 ärenden som kommer till Försäkringskassan ska vara kompletta så att de kan handläggas direkt. De har anpassat webbplatsen efter gällande standarder och olika krav från organisationer för funktionshinder.

Kunderna som använder Internettjänsten nämner att de besöker webbplatsen för att få information och att ta ut och planera föräldrapenning/tillfällig föräldrapenning. Majoriteten av kunderna tycker att tjänsten är lite jobbig

innan de har lärt sig att använda den. En kund tycker att det är jobbigt att behöva skapa perioder för föräldraledighet och sedan anmäla den. Kunden som nämner det tycker att tänket bakom det är väldigt krångligt.

De som har använt tjänstetelefonen tycker att det är krångligare att veta hur många dagar de har kvar att ta ut och att det är svårt att få en överblick av uttagen av föräldrapenning. Kunderna är positiva till systemet och föredrar att göra det via Internet än via blankett och de litar på systemets integritet och att informationen alltid kommer fram, men det negativa är att användarvänligheten är låg.

Det som kunderna tycker är bra med systemet:

- Det går att ändra uppgifterna ända fram tills utbetalningen
- Anmäla föräldrapenning via Internet och slippa skicka brev varje gång
- Snabbt och enkelt
- Att kunna planera perioder för uttag av föräldrapenning

Det som kunderna tycker är dåligt med systemet:

- Svårt att få en överblick av föräldrarnas totala dagar
- För lite information, hellre mer information än för lite information
- Fel vid inloggning och signeringen

Designern tycker inte att de har fullt fungerande tjänster gentemot kunderna. Det finns brister som behöver åtgärdas och de har en ny tjänst på planeringsstadiet men inte de resurser som behövs än. Tjänsten handlar om möjligheten att avstå föräldrapenning till den andra föräldern. Detta innebär att en förälder ska kunna avstå sin föräldrapenning till den andra föräldern via Internet. Designern tycker det är en stor brist att den inte finns med bland föräldratjänsterna på Internet eftersom det finns en stor efterfrågan hos kunderna. Kunderna tog upp att det var krångligt att ge dagar till den andra föräldern via blanketten som ska fyllas i.

Det som saknas i kommunikationen via Internet enligt designern är att det finns en möjlighet via pappersblanketten att fylla i övriga upplysningar. Denna möjlighet vill en del kunder och handläggare ha via Internet, men den valdes bort av designers och handläggare som varit med i utvecklingen av e-tjänsterna. Det finns två skäl till att den valdes bort, det ena är att vissa kommer att skriva hela avhandlingar och ändå inte lyckas förklara vad de menar. Det andra är att om de har fritext i en e-tjänst så kan inte ärendet automatberedas längre och då måste en handläggare titta på vad det står i fritextrutan. Designern anser dock att det ändå borde finnas en möjlighet för kunden att förklara om man t.ex. inte vill ha föräldrapenning för en dag i månaden. Det som brister i tjänsteutbudet är att det finns 45 olika ärendeslag och några fler av dessa borde gå att utveckla till e-tjänster enligt designern.

Utvecklingen från en traditionell tjänst till e-tjänst sker genom att den så kallade ansvariga för tjänsten beslutar om en förstudie, där designers ska undersöka vad som krävs för att utveckla tjänsten. Detta sker genom att sakansvariga för tjänsten lägger fram krav på vad som ska undersökas. Det som

designern tog upp var om det underlättar för kunden att ha tjänsten via Internet, vad det kostar att utveckla tjänsten, vilka hinder och möjligheter som finns. Man gör en kostnads- och intäktsanalys och därefter äskar de pengar och timmar för förstudien. Den kan vara mer omfattande eller mindre omfattande beroende på vilken typ av tjänst det handlar om. Utifrån förstudien fattar verksledningen beslut om hur många utvecklingstimmar och hur mycket pengar som ska användas. Nu börjar kravställandet på tjänsten och den definieras in i minsta detalj, exempelvis vilka standarder som ska användas och hur webbplatsen ska utformas.

Under hela tiden sker en dialog med systemutvecklarna tills de har samma uppfattning om hur tjänsten ska se ut. Då fryses kraven och utvecklingen, men fortfarande sker förändringar som upptäcks under utvecklingen. När systemutvecklarna är klara med systemet sker acceptanstester där designerna ser om det blev som det var tänkt. Även utvalda potentiella användare av tjänsten får testa den. Accepterar de tjänsten läggs den upp på webbplatsen som e-tjänst.

De hinder som finns för att kunderna ska kunna göra alla sina ärenden via webbplatsen är enligt designern att de inte har resurserna som krävs och att det finns ett juridiskt hinder därför att en del av uppgifterna är för känsliga för att lämnas in via Internet. Det måste också vara lönsamt för Försäkringskassan att skapa en e-tjänst. Det exempel som designern tog upp var ansökan av bostadsbidrag. Det är bara ett flöde på fem-sex frågor, men det krävs ett intyg på hyran enligt lag och detta går inte i dagsläget att skanna in det eftersom hyresavin kan se ut hur som helst. Detta kräver då ett omfattande skanningssystem som kostar alldeles för mycket att utveckla till ett lönsamt system. Försäkringskassan kan för närvarande inte koppla ihop en insänd blankett med ett Internetärende. Det gör att tjänsten inte är lämpad för Internet enligt designern.

Slutmålet för information och kommunikation inom Försäkringskassan är att kunderna ska använda webbplatsen på [forsakringskassan.se](http://forsakringskassan.se) i första hand och leta efter information där. Det innebär att kunderna ska begära ersättning via webbplatsen istället för via telefon och blanketter. Designerna tror att det är lättare att övertyga kunderna att Internet är det rätta mediet än de som jobbar på Försäkringskassan.

#### **4.2.1.2 Vad myndigheten kommunicerar**

Tjänstemannens behov av att kommunicera uppstår när en kunds ärende behöver kompletteras på något sätt. Vid uppenbara fel i ett ärende kan handläggaren gå in och ändra uppgiften åt kunden, Försäkringskassans internkontroll kräver att handläggaren gör en notering i journalen när detta sker. Handläggaren skall också kontakta kunden och meddela att man gjort förändringen. Alla handläggare som vi intervjuat tycker att kommunikationen med kunderna fungerar bra överlag, samtidigt som de säger att det ofta krävs kompletteringar och att ett ärende kan behöva många kompletteringar. Om allt är rätt ifyllt behövs det ingen kommunikation utan det är bara när det är någon

uppgift som saknas eller att kunden fyllt i något fel som det behövs göra kompletteringar.

Det vanligaste sättet som handläggarna kommunicerar med sina kunder är via telefon. Får de inte kontakt med kunden via telefon skickar de brev eller e-post. På ansökningsblanketterna för föräldrapenning finns det ett fält där kunden kan fylla i sin e-postadress. I de fall där kunden har uppgett sin e-postadress så tycker en respondent att det är smidigt att använda detta sätt att kommunicera med kunderna. En respondent säger att de tidigare mest kommunicerat med kunden via vanlig post men att det numera blir mer och mer via e-post när de inte får kontakt med kunderna via telefon. Skulle en handläggare inte få tag på kunden kan man slutligen välja att inte betala ut eller att göra en egen bedömning av det som behöver kompletteras. I de händelser en kund inte är berättigad till en sökt ersättning meddelas kunden skriftligen på grund av juridiska skäl. Kunden ska ha ett faktiskt beslut att kunna överklaga på. Den intervjuade designern tyckte dock att det bara är en smaksak om dessa besked skickades ut via traditionell post eller via e-post. En tjänsteman säger att ett problem med att skicka meddelanden till varandra i form av e-post är att kunden ofta skriver detta utifrån sin synvinkel och handläggaren läser det ur sin och det är inte alltid som dessa två perspektiv ser på ärendet på samma sätt och då tyckte respondenten att det var lättare att skapa förståelse sinsemellan genom att prata i telefon. De intervjuade kunderna uttrycker inga motsäggande åsikter till hur tjänstemännen anser att kommunikationen går till rent praktiskt. Inte heller har de upplevt några större tolkningsbekymmer av de meddelanden som tjänstemännen har skapat.

En respondent beskriver övergången till en statlig myndighet från att ha varit 21 olika kassor med 21 olika arbetssätt och anser att övergången har gynnat medborgaren. Hon tar upp att Försäkringskassan har ensat sig och skapat samma flöde och behandling i ett flöde oavsett var i landet man blir bemött. Oberoende var en handläggare sitter så ska hon kunna handlägga ett ärende på samma sätt vilket skapar en sorts säkerhet för medborgaren.

För varje ärende skrivs en journal och för de ärendeslag som ligger inom ÄHS skapas och lagras journaler elektroniskt. I övriga ärendeslag är journalerna i pappersform. Journalerna är inte kopplade till personnummer så att man kan hitta en persons alla journaler genom en sökning på personnummer, handläggaren ser dock vilka ärendeslag som personen har haft. En kundmötare som intervjuades ansåg att journalerna underlättade kommunikationen med kunder som kommer in och vill diskutera sitt ärende. Kundmötaren menade på journalernas nytta om exempelvis en kund kommer in och säger att de inte har hört något. Då kan en handläggare ha skrivit i journalen att något saknats och att en komplettering skickats ut någon dag tidigare. Här är kundmötaren tacksam för att hon snabbt kan se vad handläggaren har saknat i ett ärende vilket hon kan kommunicera vidare till kunden. Enligt designern är en brist i systemet och kundservicen att en kund inte kan läsa journalanteckningar i sitt egna ärende. Detta är något man eftersträvar, exempelvis att en kund som skickar in en inkomställning ska kunna gå in och följa ärendet. Dels för att

kunden ska få snabb information och dels för att handläggaren inte ska behöva ringa lika många samtal, något som stör handläggarens arbete.

#### 4.2.1.3 Vad kunden kommunicerar

För att kunna göra en anmälan eller begäran om utbetalning via Internet måste kunden kunna legitimera sig. Detta behövs egentligen inte för själva inloggningen utan för signeringen av ärendet, för att det skall vara juridiskt bindande. För denna funktion gör Försäkringskassan slagningar mot bankernas id-tjänst. Försäkringskassans system kontrollerar kundens identitet och kunden blir inloggad. Har kunden sedan tidigare gjort en anmälan om föräldrapenning och delgivit Försäkringskassan att den har för avsikt att begära föräldrapenning från ett visst datum kommer detta att synas i systemet för kunden. Detta behöver kunden inte ha gjort via Försäkringskassans Internettjänst utan det kan ha gjorts via samtal till en handläggare, Försäkringskassans servicetelefon eller via blankett. Kunder väljer för vilket datum som han eller hon vill begära utbetalning för, därefter kommer själva flödet upp, där kunden fyller i relevanta uppgifter för det aktuella ärendet. Flödet består av nio steg inklusive sista kontrollbilden. De uppgifter som kunden fyllt i ser sedan handläggaren när denne skall ta ställning till om kunden är berättigad till ersättning eller inte. Systemet är utformat så att det tar hänsyn till om de variabler som finns på en kund; en som är arbetslös ser till exempel rutor som handlar om detta men det gör inte en som inte är arbetslös. Detta för att flödet skall vara så intuitivt och naturligt som möjligt och inte förvirra kunden utan att denne bara skall behöva svara på frågor som verkligen rör ärendet. Det finns även uppgifter som är obligatoriska och kunden kommer inte vidare till nästa steg om denne inte fyllt i något i det obligatoriska fältet. När kunden tagit sig igenom de olika stegen skall denne signera sina uppgifter. Då används samma teknik som vid inloggningen, denna signatur är juridiskt lika mycket värd som en fysisk underskrift på ett papper. När kunden har signerat sitt ärende skickas den in i e-mottagning där uppgifterna sammanställs och görs om till ett pdf-dokument. Detta dokument går sedan till ett system som kallas för spridnings-och-hämtningssystemet där det sorteras beroende på kundens folkbokföringsadress så att det hamnar hos det kontor på Försäkringskassan som har hand om de som bor där kunden är folkbokförd. Handläggarna på detta kontor kan sedan se detta ärende i en så kallad grupporg där alla ogjorda ärenden hamnar innan de blir behandlade.

*”Och en grupporg innebär att de som jobbar med handläggning av föräldrapenning på Ullevi, de har tillgång till den korgen, de kan plocka Karlssons ärende och handlägga det i vanlig ordning.” (Respondent D).*

När en handläggare väljer att börja arbeta med ett ärende för en viss kund plockar den det ur systemet och så länge som det är aktivt kan ingen annan handläggare gå in och arbeta med ärendet. De kan dock välja att öppna journalen men kan bara läsa i den vilket händer relativt ofta vid kundmötet. Denna funktion att kunna gå in och titta på vad handläggaren gör med ärendet är mycket uppskattad av dem som arbetar med kundmötet. Om ett ärende väntar på att kompletteras blir det vilande och det ligger en bevakning på det.

Det har hänt, men inte särskilt ofta, att kunden inte skickar in de kompletteringar som efterfrågas och ärendet dör ut.

När kunden har skickat iväg sitt ärende får den en kvittens med kvittensnummer, att Försäkringskassan har tagit emot ärendet. Därefter försvinner anmälan, kunden kan dock gå in och titta på hur tidigare begäran har sett ut. När det tagits beslut om utbetalning får kunden reda på detta tre dagar innan utbetalningen sker.

När vi frågade kunderna på vilket sätt som de kommunicerar med Försäkringskassan svarade en majoritet att det skedde via telefon. En kund svarade att om den inte hittade informationen på hemsidan ringde denne, särskilt i komplicerade frågor. En respondent svarade att den brukade använda e-post. En annan svarade att de kommunicerade via Internet men att det hände att Försäkringskassan ringde tillbaka för att få mer information. De flesta kunderna tycker inte att de saknar något sätt att kommunicera med Försäkringskassan under tiden de använder tjänsten och stöter på problem. Skulle de stöta på problem ringer kunderna upp Försäkringskassan.

En handläggare beskriver att en fördel med Internettjänsten är att kunden inte kan gå vidare till nästa steg om man inte fyllt i samtliga nödvändiga uppgifter i det steget man lämnar. Detta leder till att de ärenden som kommer in till Försäkringskassan via Internettjänsten ofta är mer komplett ifyllda än de som kommer via ifyllda blanketter. Detta använder denna respondent som ett argument för att få fler att använda Internettjänsten. Om en kund har startat sitt ärende med att skicka in en ifylld blankett till Försäkringskassan som behöver kompletteras kan kunden inte gå in och ändra sina uppgifter som behöver kompletteras på Internettjänsten. Detta beror på att de har signerat blanketten och blanketten behövs då tas ur systemet för att skickas hem till kunden för att korrigeras och sedan undertecknas igen. En annan handläggare tycker att det kanske blivit lite mer kompletteringsarbete eftersom ett datasystem kan haka upp sig och inte förstå exempelvis om en kund skrivit in fel månad, vilket skulle ha upptäckts vid manuell behandling. Detta gäller i de fall då kunden valt att använda blanketten för att begära utbetalning. Respondenten tycker att det blivit lite petigare eftersom man tidigare kunde upptäcka uppenbara fel som kanske inte systemet lägger märke till, dessa kunde respondenten själv åtgärda när det upptäcktes. En annan respondent beskriver att det krävs mycket kompletteringar i de fall där kunden har valt att fylla i en blankett. Enligt respondenten beror det på att blanketterna kan vara svåra att fylla i och folk struntar att fylla i uppgifter som de inte förstår.

*” ...jag förstår kanske att här har kunden skrivit fel månad, det kan man ju, man lär sig ju det, men det köper ju inte systemet då.” (Respondent B).*

Kunderna kan även ringa till växeln och be att få tala med den handläggare som handlägger deras ärende. Det kan dock vara långa väntetider. I de fall som en kund väljer att ringa in och kommer fram till sin handläggare brukar handläggaren ta sig an det ärendet med en gång. En respondent säger att ett



problem med att skicka meddelanden till varandra i form av e-post är att kunden ofta skriver detta utifrån sin synvinkel och handläggaren läser det ur sin och det är inte alltid som dessa två perspektiv ser på ärendet på samma sätt och då tyckte respondenten att det var lättare att skapa förståelse sinsemellan genom att prata i telefon.

Ett problem med de inskannade blanketterna är att om en kund har fyllt i en förändring av exempelvis sin inkomst så kan det vara så att kunden har fyllt i detta i fel ruta på blanketten. Detta innebär att kunden har fyllt i rätt uppgift på fel ställe och detta upptäcker inte systemet, vilket en av respondenterna upplevde som en osäkerhetsfaktor gentemot systemet i ett pålitlighetsperspektiv. Då detta sker så kommer utbetalningen och beslutet att baseras på de gamla uppgifterna och detta innebär att fel belopp betalas ut.

En handläggare beskriver att det inte är särskilt vanligt att användarna av tjänsten tycker den är krånglig att använda, utan tycker att de som valt att prova tjänsten har anammat den. Det klart att det finns småsaker som hänger upp sig men det fungerar bättre och bättre. När det kommer in nya föräldrar försöker man få dem att använda tjänsten och man brukar inleda med att fråga om de har dator. Vissa vill verkligen inte använda tjänsten och slår ifrån sig direkt när handläggaren försöker förklara att de kan använda Internet för att sköta sina ärenden. Dessa användare låter de vara, man vill inte tvinga på någon att använda tjänsten. Enligt handläggaren ökande användandet av tjänsten 2005 med 140 %.

#### **4.2.1.4 Interaktion mellan kund och system**

De handläggare som vi intervjuat är av uppfattningen att kunderna tycker att det är enkelt att använda Försäkringskassans webbplats. De har inte heller hört att kunderna skulle tycka att det är obehagligt att mata in uppgifter om sig själva. Enligt handläggaren kan det bero på att användare som anammat Internet och kanske redan idag betalar räkningar på Internet inte tycker det är konstigt att använda Internet som verktyg i vardagslivet. Det har blivit den naturligaste sak i världen.

*"Man ska nog inte se det som ett hot utan se det som en möjlighet istället." (Respondent B).*

En handläggare misstänker att kunderna tycker det kan vara krångligt att fylla i blanketterna, en anledning som man kanske inte tänker på så ofta är ju det att de som skall fylla i blanketten är sjuka och antagligen inte mår så bra. Detta gäller inte vid föräldrapenning men vid exempelvis sjukpenningsärenden så är ju anledningen till att de skall fylla i den att de mår dåligt på ett eller annat sätt. Handläggaren menar på att när personen är orolig så kanske denne tycker att det är skönt att få hjälp med att fylla i blanketten. Detta kan även gälla vid ansökan om bostadsbidrag, så att de direkt får reda på vad de eventuellt behöver komplettera sin ansökan med.

När vi frågade kunderna vad de tyckte om navigationen på Försäkringskassans webbplats tyckte en att det var krångligt och rörigt, en tyckte att det var lite

svårt att hitta det som eftersöktes. Tre respondenter tyckte att det var enkelt och att det fungerade bra att hitta den information eller den funktion som de letade efter.

#### **4.2.1.5 Feedback från kund till designer**

För en kund hos Försäkringskassan finns det enligt intervjuerna möjligheter för dem att komma med åsikter om systemet, webbplatsen och de olika tjänsterna. En kund kan komma med åsikter och önskemål genom några olika kanaler, dels genom sin handläggare som kan föra in åsikterna elektroniskt, dels genom att ringa Internetkundtjänsten där kunden får hjälp men även lämna åsikter på systemet och dels genom att använda en kontaktsida på Försäkringskassans webbplats. De kunder som har haft problem med Försäkringskassans webbplats har vänt sig till Internetkundtjänsten för att få hjälp. Ingen av de intervjuade kunderna uppger dock att de har kommit med synpunkter eller uttryckliga önskemål om tjänsterna.

Handläggarnas åsikter om systemet där de kan förmedla vidare kunders synpunkter går isär något. Två tjänstemän är väl medvetna om systemet och för in både positiva och negativa synpunkter. Här kan kunden också ange om hon vill få feedback eller inte. Vanligast är att kunder som någonting har gått väldigt fel för vill ha återkoppling. En respondent som sitter på huvudkontoret säger att de ibland ringer upp kunder därifrån om en kund har en väldigt intressant synpunkt eller är oerhört arg. En av tjänstemännen tror inte att det frågas efter synpunkter särskilt aktivt utan det är något man tänker på när någon har en starkt positiv eller negativ synpunkt. Om kunderna har synpunkter som inte rör själva hanteringen och systemet ber handläggaren de att gå vidare till politikerna. Har kunden synpunkter på webbplatsens funktioner händer de att de även blir hänvisade till Internetkundtjänsten där de i ett senare led kan lämna synpunkter. En annan handläggare har aldrig vidarebefordrat en kundåsikt via det elektroniska systemet men vet om att det existerar.

*”Det ska tydligen finnas någonstans där man kan göra det.”*  
(Respondent C).

Den designer vi intervjuade uppgav att det kom in väldigt många kundsynpunkter, nästan för många. De flesta förslagen som kommer in har dock förvaltningen efter fyra och ett halvt år i drift redan sett och ofta vet man redan skälet till varför förslagen inte går att genomföra. Designern tycker inte desto mindre att återkopplingssystemet fungerar väl och att de får in många synpunkter. Designers och utvecklare av systemen tar även emot synpunkter under processen när de skapar nya system eller applikationer. Enligt en respondent sker detta bland annat genom webbenkäter och användartester som administreras av ett företag som bjuder in föräldrar för att testa systemet och komma med synpunkter hur det fungerar och om något borde ändras. Utöver de, av konsultfirmor, arrangerade användartesterna har Försäkringskassan även kontakt med representanter för funktionshindrade som ger synpunkter ur sitt användarperspektiv.

#### 4.2.1.6 Kommunikation mellan tjänstemän och designer

På frågan om vilken kommunikation som skett med utvecklare och designers vid utvecklingen av systemet svarar alla tre tjänstemän att det inte har varit särskilt mycket dialog. En säger att det mest har varit information från utvecklarna och att den kan uppfattas som enkelriktad. Mycket av informationen från utvecklarna och förvaltningen kommer via deras intranät där bland annat meddelanden kommer upp om det har skett små uppdateringar. Det finns dels en nationell och en regional webbsida där mer lokala nyheter tas upp.

Handläggarna har fått utbildning av coacher i hur de skall använda systemet. Uppfattningen är att dessa coacher har gjort så gott de kan men att de kanske inte fått tillräckligt med utbildning. Det brukar gå till på det sättet att ungefär två personer från varje kontor åker iväg och får en utbildning på det nya systemet och sedan så står dessa två personer för utbildningen av sina kollegor på respektive kontor.

*”Sen är det ju så att när man får ett utbildningsprogram så är det så styrt, det stämmer inte med verkligheten.”*  
(Respondent B).

En respondent anser att mycket information om systemets (ÄHS) egenskaper inte har kommit fram tillräckligt tidigt vilket har lett till att de inte har kunnat använda systemet fullt ut. En annan respondent har själv varit handledare för systemet och haft i uppdrag att lära vidare vilket är en vanlig gång för kompetensen av systemet. Uppfattningen bland tjänstemännen är att de får söka viss information själva, ibland att de får gallra själva då informationsmassan är för stor. I andra fall fungerar de interna webbsidorna bra för distribueringen av information. Den designer vi intervjuade är nöjd med kommunikationen med handläggarna i de aktuella ärendeslagen och anser att den är bättre än den genomsnittliga kommunikationen mellan huvudkontor och handläggare.

Det finns användargrupper som varit med i utvecklingen av system men ingen av de tjänstemän som vi intervjuat har varit med i de här grupperna. Det är till användargrupper och till coacher som våra intervjuade handläggare tror att de kan vända sig med synpunkter på systemet. Två av respondenterna tycker inte att det känns som om utvecklarna är intresserade av vad användarna av systemet, det vill säga handläggarna, tycker om systemet, och en tror att handläggarna accepterar att det är på det här sättet, att de köper det som kommer utan att bry sig särskilt. Tjänstemännen tror att de hade kunnat bistå med kunskap och information i utvecklingsarbetet och framförallt hade de velat utvärdera och granska det senaste Ärendehanteringssystemet (ÄHS 2.0) innan det kom ut i drift.

När Försäkringskassan får problem med systemen, främst ärendehanteringssystemet, så kan tjänstemännen dels söka information om driftstatus på den interna hemsidan, dels ringa den interna helpdesken och dels tillfråga de coacher som finns på kontoren och är mer kunniga i systemen.

Handläggarna uppger att denna kommunikation fungerar bra och att man får information och hjälp snabbt. Det var dock stora driftstörningar på hösten 2005 då den nya versionen av ÄHS sattes i drift och en handläggare uppger att det är först nu som handläggarna har fått ordentlig information om systemets alla möjligheter.

Huvudkanalen för att komma med synpunkter på systemet är enligt respondenterna att gå via coacherna. Designern pratar också om en informationsturné där utvecklarna åker runt i landet och informerar om vad som händer med systemet och vad som inte händer. Här får handläggare också komma med synpunkter, något de även kan göra via e-post. Handläggarna uttrycker att man tror att det finns många stora saker som måste åtgärdas och man tror det är svårt att påverka för att utvecklarna sitter i Stockholm och åsikterna om enkelriktad information kommer tillbaka. Handläggarna refererar till introduktionsstörningarna av ÄHS och säger att det var så stora åtgärder som krävdes då så att de under den perioden inte kändes meningsfullt att komma med åsikter. Handläggarna tycker och tror fortfarande att det är många stora åtgärder kvar och att de då inte vill komma med synpunkter om mindre viktiga åtgärder.

## 4.2.2 Ett serviceperspektiv på e-myndigheter

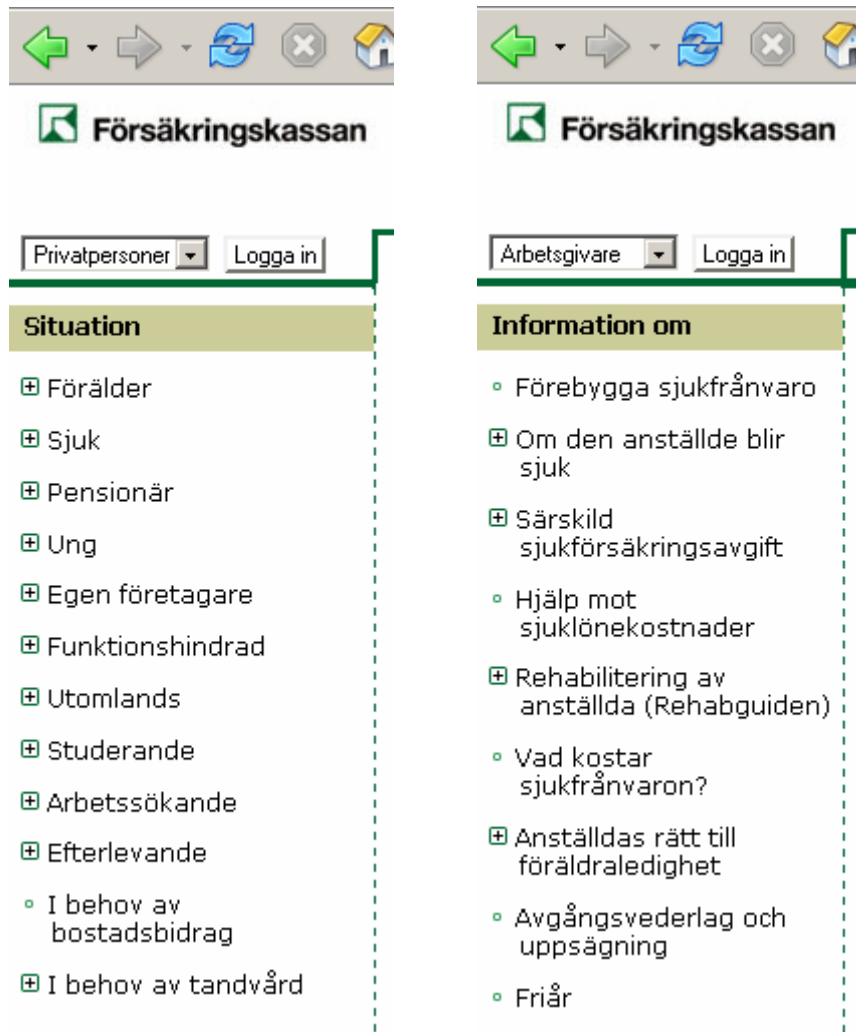
### 4.2.2.1 Servicenivå 1 – Publika tjänster

Publika tjänster omfattar tjänster och information som inte kräver någon identifiering av användaren. Försäkringskassans webbplats ger allmän information och möjlighet att, utan att identifiera sig, ladda ner blanketter och broschyrer som man sedan kan skicka in. Besökaren kan utifrån sin livssituation (Figur 6) enkelt hitta relevant information om de delar av socialförsäkringen som kan vara aktuella. Det finns information om vad varje bidrag innebär, vilka personer de olika försäkringarna och bidragen vänder sig till, hur man ansöker och i vissa fall finns även möjligheten att ta till sig informationen genom att lyssna på en ljudfil. Utan att logga in kan man göra preliminära beräkningar av till exempel bostadsbidrag.

#### C1: Public Services

Continuum of increasing interaction possibilities

Försäkringskassans webbplats innefattar även information vänd mot arbetsgivare (Figur 6), till exempel om sjukersättning, friår och föräldraledighet. Även en del blanketter finns tillgängliga utan någon inloggning. Det finns också möjlighet att ladda ner kalkylprogram för beräkning av kostnaden för sjukskrivningar.



Figur 6 – Skärmdumpar från Försäkringskassans webbplats (Försäkringskassans webbplats, 2005-05-23)

#### 4.2.2.2 Servicenivå 2 – Riktade tjänster

De tjänster som definieras som "riktade tjänster" enligt Persson och Goldkuhl (2005) är sådana som förmedlar personligt relevant information utan krav på någon säker inloggning eller hantering. Försäkringskassan har idag en del tjänster av detta slag, till exempel möjligheten att beställa hem blanketter och broschyrer genom att endast ange personnummer. Designern anger att det rör sig om ett femtiotal tjänster som fungerar på detta sätt.

C2: Directed services
Services directed towards a particular indirectly identified client

*"Om du beställer hem t.ex. en blankett så knappar du in ditt personnummer så kommer det till din hemadress helt enkelt."*  
(Respondent D).

Personnumret räcker även vid anmälan av tillfällig föräldrapenning. Försäkringskassan gör då en kontroll om personnumret har barn i passande ålder och om barnen berättigar till föräldrapenning. Att bara skriva in personnummer räcker dock inte utan personen i fråga måste först vara

berättigad till tillfällig föräldrapenning. Det går även att sjukanmäla sig oavsett livssituation (arbetstagare, student, arbetsgivare och egenföretagare)

#### 4.2.2.3 Servicenivå 3 – Säkra tjänster

Servicenivå 3 handlar primärt om en säker inloggning och hantering av kunderna men tar även upp om ärendena initieras internt eller externt och huruvida ärendena hanteras automatiskt eller manuellt. Försäkringskassan handhar tre tjänster med säker identifiering och signering, föräldrapenning, tillfällig föräldrapenning och pension. Rent juridiskt är det just signeringen som e-legitimationen måste stödja och Försäkringskassan har därför beslutat att använda samma teknik vid inloggningen även om de hade kunnat använda sig av exempelvis bankernas pin-kodslösning vid just inloggning. Den valda teknologin för säker inloggning och hantering är som tidigare nämnts e-legitimation, en lösning som administreras av några olika aktörer på marknaden. Försäkringskassan var dock med och påverkade mycket tillsammans med Skatteverket som började ungefär samtidigt med e-legitimationer. De var kravställare mot de banker som utvecklade e-legitimationssystemet och enligt respondenten använde de båda myndigheterna sin storlek för att få igenom en del krav på utformningen av e-legitimationen.

C3: Constrained services	
Services directed towards a particular client where secure identification is needed	
SC1 Outside IS Initiation	SC2 Inside IS Initiation
SC3 Manual case process	
SC4 Automated case process	

*”Det var långa och många diskussioner med bankerna. Då var det Försäkringskassan och Skatteverket ihop, vi hade pratat ihop oss först och det är klart att det inte är lätt att stå emot två av Sveriges största myndigheter när vi säger att så vill vi ha det.” (Respondent D).*

#### Initiering

Vad gäller initieringen av ärenden kan alla Försäkringskassans ärenden fortfarande initieras utanför systemet, det vill säga att man kan skicka in blanketter med en traditionell underskrift. I många ärendeslag skannas dock blanketterna in i systemet och övergår till elektronisk hantering. Alla ärenden kan dock inte initieras inuti systemet med e-legitimation utan de flesta kräver en inskickad manuell underskrift.

De ärenden som kan initieras inuti systemet är upplagda så att kunden inte behöver lämna några onödiga uppgifter och spärrar är inlagda så att en anmälan som skickas in via webbplats ska kunna handläggas direkt i 90 procent av fallen. De spärrar och kontroller som ligger i systemet motverkar många felaktiga och motsägande uppgifter vilket har fått ner antalet kompletteringsärenden till 10 procent att jämföra med pappersblanketter där omkring 50 procent behöver kompletteras.

*”Flödet skall vara intuitivt, man skall förstå varför man skall lämna en viss uppgift, det skall inte vara tveksamheter om varför jag måste ange att jag är arbetslös tex, vi har också sagt att vi skall bygga in spärrar och kontroller i systemet så mycket att det som skickas in till kassan i 90 fall av 100 skall vara så kompletta så att de kan handläggas direkt.”*  
(Respondent D).

*”Ungefär hälften av alla pappersblanketter som kommer in måste kompletteras på ett eller annat sätt. Kunder glömmar, kunder skriver fel så handläggaren måste ringa och fråga.”*  
(Respondent D).

Initiering inom systemet av ärenden begränsas av olika hinder, bland annat juridiska, ekonomiska och tekniska. Att skicka in känsliga uppgifter i exempelvis sjukförsäkringsärenden kan enligt en respondent vara känsligt i vissa ärenden.

*”Vissa uppgifter som vi kräver in är av så känslig art så att Internet helt enkelt inte är mediet för att lämna in de på.”*  
(Respondent D).

#### *Automatisk/manuell hantering*

Försäkringskassan har idag ett ärendeslag, tillfällig föräldrapenning, som kan hanteras helt automatiskt. I detta ärendeslag finns även de så kallade pappadagarna som även de kan behandlas helt automatiskt. Handläggarna i detta ärendeslag ser aldrig de ärenden som inte behöver kompletteras utan de går igenom systemet och beslut om utbetalning tas helt automatiskt. De flesta ärendeslagen består dock av olika grader av manuell handpåläggning, alltifrån manuellt utbetalningsgodkännande till omfattande personliga kontakter. Hit hör bland andra delar av sjukpenningshanteringen med exempelvis långtidssjukskrivningar.

De ärenden som hanteras automatiskt följer samma processer som övriga ärendeslag. Dessa processer kallas internt för ärendehanteringsprocesser och tillhörande regler är applicerbara var som helst i handläggningen. De definierar arbets- och beslutsgången och den automatiska beredaren känner exempelvis av när en uppgift behöver kontrolleras av en handläggare och när detta är gjort går ärendet tillbaka in i systemet. I de ärenden där kunden behöver skicka in stödande dokument, till exempel kvitton, måste skanningen och systemen klara av att koppla ihop handlingarna med ett speciellt ärende. Detta är enligt en respondent ett krav för att kunna utveckla tjänsten till en e-tjänst.

*”Så länge vi inte kan koppla ihop en insänd blankett på papper med begäran insänd via Internet så är det ingen tjänst för Internet. För då skulle den ställa till mer problem en nytta.”* (Respondent D).

En respondent tar upp olika motiv till varför ärenden inte kan eller bör hanteras automatiskt. Respondenten nämner bland annat situationer där ungdomar kommer in för att söka bostadsbidrag. Många ungdomar känner dock behovet av att prata igenom det och få allting rätt från början. Samma respondent påpekar också att just bostadsbidraget måste sökas via en blankett, en blankett som många unga inte tycker sig ha råd att skriva ut. Hon nämner även sjuka som inte klarar inte av att fylla i blanketterna på grund av deras oroliga livssituation.

*”Det finns ju en anledning till varför man sitter och ska fylla i en blankett. Och så ska man ju då fundera på vad det är för sjukdom och då är det klart att en del är oroliga. /.../ Då tycker de nog att det är skönt att få en liten vägledning i alla fall.”* (Respondent A).

#### 4.2.2.4 Servicenivå 4 – Integration av tjänster och myndigheter

Ansökan om pension sker numera både till Försäkringskassan och till Premiepensionsmyndighet en (PPM) och dessa ansökningar är två i stort sett identiska blanketter. Dessa ansökningar går via Försäkringskassan eftersom de ansvarar för ålderspensionen vilket oftast är den som är grunden i pensionen. (Det går även att enbart ta ut premiepensionen och avvakta med ålderspensionen och vice versa). Sker ansökan på Försäkringskassans webbplats fyller man i sina uppgifter och dessa splittas sedan upp. De uppgifter som PPM behöver skickas dit och de uppgifter som Försäkringskassan behöver går dit. Vår respondent är inte medveten om någon annan tjänst som fungerar på samma sätt mellan två myndigheter i hela världen.

<b>C4: Integration of services and agencies</b>	SC8 Transparency in processes of several independent decisions
Government agencies integrating systems to provide services that bridge organizational borders	SC7 Database access in information gathering
	SC6 Info or decision provision required
	SC5 Joint information services

*”Det kan jag säga att så vitt jag vet eller vad vi kunnat utröna enda tjänst i världen där en kund med hjälp av en elektronisk signatur kan skicka in en ansökan som faktiskt berör två myndigheter, två separata myndigheter. Vi har inte hittat att det finns någon annanstans i världen och det är vi stolta över, och det fungerar väldigt bra även om det inte används speciellt mycket men tekniken fungerar oklanderligt.”* (Respondent D).

#### Databassamarbete

Försäkringskassan har ett samarbete mot olika databaser hos andra myndigheter mot vilka man uppdaterar sina egna register. De system och



register som vår respondent nämner är folkbokföringssystemet, skatteregistret, CSN, a-kassesystemet, polisregistret, värnpliktsregistret och länsstyrelsen. Mot dessa system ställer Försäkringskassan frågor som rent formellt måste handla om kunder som man har anledning att fråga om. Försäkringskassan kan dock, eftersom dess kunder utgörs av alla svenska medborgare, ställa mer generella frågor och till exempel få reda på vilka barn som fötts, vilka som dött med mera. Frågorna ställs helt automatiskt mellan systemen, till exempel mellan Försäkringskassan och Skatteverket där båda uppdaterar sina register mot varandra, om det sker på daglig eller veckobasis kan inte vår respondent med säkerhet svara på.

Tekniskt sett fungerar kommunikationen mellan myndigheters databaser bra, mycket tack vare det så kallade spridnings- och hämtningssystemet som sköter kommunikationen mellan de olika myndigheterna. Spridnings- och hämtningssystemet egenutvecklades av Försäkringskassan och Skatteverket innan vår respondents tid och sköter mycket av informationstrafiken mellan de stora myndigheterna. Systemet är inte centralt utan alla inkopplade myndigheter har var sin server som kommunicerar med varandra. Alla större myndigheter är sammankopplade med hjälp av detta system.

*"De stora myndigheterna är kopplade till det. Jag tror vi använder det i de flesta fallen."* (Respondent D).

Angående registerkörningar mot andra system säger vår respondent att de stora myndigheterna har större friheter än till exempel privata försäkringsbolag men att det finns begränsningar. De får som sagt inte ställa frågor om personer som man inte har något ärende med. Det har förekommit en diskussion om att kunna förenkla fastställandet av sjukpenningnivåerna där man bland annat har tagit upp förslaget att låta arbetsgivaren gå direkt in i Försäkringskassans system och rapportera in förändrade löner, att koppla ihop till exempel Volvos lönesystem med Försäkringskassan. Riksdagen sa dock nej till det här eftersom det finns en stor grupp på Volvo som inte har ett ärende hos Försäkringskassan, människor som blir aktuella först när de blir sjuka eller vill ha ut någon ersättning.

#### **4.2.2.5 One-stop e-Government**

Vår respondent anser att Sverige.se är ett lovligt initiativ och Försäkringskassan hoppas på att det i förlängningen ska bli en kundportal där man kan gå in och, genom att fylla i ett antal grunduppgifter, enkelt se vilka bidrag och ersättningar man är berättigad till, oavsett om de är från kommun eller myndigheter. En liknande lösning har diskuterats på Försäkringskassan eftersom de administrerar runt 600 blanketter där 95 % av uppgifterna är desamma. Respondenten ser också Sverige.se som ingången till intratjänster, utbyte av information mellan myndigheter, det utbyte som idag går genom spridnings- och hämtningssystemet. Den designer vi intervjuade tyckte vidare att Sverige.se var lite rörig och att webbplatsen inte riktigt hade träffat sin kundgrupp.

Försäkringskassan är i dagsläget inte med särskilt mycket i utvecklingen av Sverige.se. Försäkringskassan samarbetar ständigt med Verva som är ansvariga för Sverige.se men just i den utvecklingen bidrar bara Försäkringskassan med att svara på en del frågor när portalen ska uppdateras.

### 4.2.3 Ett utvecklingsperspektiv på e-myndigheter

#### 4.2.3.1 Fas 1 Kultur

Målet för fas 1 i Andersen och Henriksens (2006) Public Sector Process Rebuildning (PPR) maturity model är pdf-filer som finns på myndigheters webbplatser och en integration av deras intranät. Försäkringskassan har svårt med att de inte alltid har de resurser som krävs för att skapa alla tjänster på grund av de besparingskrav som finns på verksamheten. Det finns också juridiska hinder mot att ha alla tjänster på Internet. Den personliga integriteten är ett hinder för att ha alla ärendeslag som e-tjänster.

*"Där vi kräver in ett läkarutlåtande där du verkligen tränger ner på djupet var har den här människan för psykiska besvär. Ta in det via Internet skulle kännas lite för slarvigt."*  
(Respondent D).

De tjänster som Försäkringskassan har i denna fas är möjligheten att ladda ner blanketter via deras webbplats. De ärendeslag som kan göras helt via Internet för kunden är som tidigare nämnts föräldrapenning, ansökan om pension och tillfällig föräldrapenning. Alla andra ärendeslag som finns kan bara ansökas via blanketter som bland annat finns att ladda ner via Internet. De hinder som finns för att dessa ärendeslag kan läggas in i ÄHS är bland annat att blanketterna måste skannas in och det kostar väldigt mycket för att skapa ett fullt fungerande skanningssystem som kan veta exakt var personnumret står om det är skrivit på fel ställe. Det är möjligt att göra en anmälan via Internet men det är problem med att skanna in de papper som hör till ansökan. Ett exempel handlade om bostadsbidrag och att en hyresavi kan se ut lite hur som helst.

*"De papperna kan se ut som hur fasen som helst, du kan som studerande ha en hyrestant någonstans här i Vasastaden som skriver en avi på papper, det ska skannas och vi har inte idag en skanning som kan läsa vad som helst."* (Respondent D).

#### 4.2.3.2 Fas 2 Utvidgning

I denna fas är det enligt Andersen och Henriksen (2006) viktigt att få en full integration mellan de interna systemen. Det har inte Försäkringskassan nått upp till ännu enligt designern. Ett problem för Försäkringskassan är att det finns många gamla system som ligger kvar, som behövs för olika utbetalningar. Handläggarna tog upp att de är tvungna att ha uppe flera fönster till olika system om inte ärendeslaget finns i ÄHS. Det som är problematiskt enligt designern är att man för de ärendeslag som finns i ÄHS inte sparar uppgifter om varför en kund hade exempelvis sjukpenning. Det anser designern vara en

brist ur kundperspektiv. Kunderna tror att allt sparas i Försäkringskassans system men så är det inte.

Andersen och Henriksen (2006) ser en brist om myndigheters webbplatser har länkar till andra myndigheter istället för att ha fullständig information på sin webbplats. Försäkringskassan har länkar till andra myndigheter istället för att ha komplett information på sin webbplats. Designern nämnde att de länkar vidare på pensionsidan till minpension.se som inte ligger under en myndighet utan tillhör den privata sektorn. Försäkringskassan gör detta för att kunden ska få underlag för sin tjänstepension, men det är inte ett felfritt samarbete enligt respondenten.

*”Ja, precis tjänstepension är ju inte oväsentlig del och samtidigt är det ju det här en privat sektor som ska samarbeta med den offentliga sektorn och det är inte alldeles enkelt och det beror inte bara på myndigheten, det beror lika mycket på den privata.”* (Respondent D).

Försäkringskassan ställer sig inte positiv till att privata företag länkar vidare från sina webbplatser till Försäkringskassans webbplats. Det är många resebolag som vill ha en länk till att ansöka om EU-sjukvårdskortet så att deras kunder kan göra det samtidigt som de beställer en resa. De flesta kommuner har däremot länkar till Försäkringskassans webbplats.

#### **4.2.3.3 Fas 3 Mognad**

I den tredje fasen lägger Andersen och Henriksen (2006) fokus på att alla anställda ska ha en personlig inloggning och att intranätet ska ha integrerats så att allt ska kunna kommas åt via Internet för de anställda inom en myndighet. På Försäkringskassan har alla anställda en personlig inloggning med behörighetskort där allt loggas. De anställda får inte titta på sina egna uppgifter som finns i systemet eller handlägga sina släktingars ärenden. Ett exempel på missbruk av systemet var när en anställd i Göteborg hade tagit reda på uppgifter som hon vidarebefordrade tills sin son som använde dem för att hota två journalister med hemlig adress.

*”En kvinna på FK i Göteborg blev avskedad för att hon hade loggat in och tittat på saker som hon inte fick göra och det var på order av sin son som var nynazist här i stan så lämnade hon ut uppgifter.”* (Respondent D).

Försäkringskassan har ett eget intranät som är skilt från deras Internet-tjänster, de anställda har inte samma gränssnitt som kunden och kan inte logga in på Internet-gränssnittet som anställda på Försäkringskassan utan bara som privatperson med e-legitimation. I fas 3 ska webbplatsen hjälpa kunderna att lösa problemen och inte bara vara informativ för kunden. Försäkringskassan har e-tjänster där kunden kan göra hela ärendet på webbplatsen med hjälp av sin e-legitimation. Två exempel är att ansöka om pension där ansökan går både till Försäkringskassan och PPM och att ansöka om tillfällig föräldrapenning.

Enligt designern ska ansökan om pension, som beskrivet tidigare, vara unik i världen med att en ansökan går till två olika myndigheter.

#### **4.2.3.4 Fas 4 Revolution**

I denna fas av Andersen och Henriksen (2006) PPR-modell ska informationen ägas av kunderna, all information ska vara mobil och en anställds ärenden ska kunna spåras via Internet. De möjligheter som finns för att se en anställds ärende på Försäkringskassan är att ärendeslaget finns i ÄHS, men det är bara enhetschefen som kan se vad en anställd har för ärenden för att följa upp personliga resultat för den anställda. Det finns ingen möjlighet för en kund att se vem som handlägger deras ärenden. Kunden får ett kvitto om den har använt någon av e-tjänsterna, men kunden kan inte se om någon handläggare har öppnat deras ärende. Det Försäkringskassan jobbar med är att en kund ska kunna se sin journal för att se om de uppgifter man har ändrat har förts in i journalen och inte behöva ringa en handläggare eller kundtjänst för att få reda på ärendeförloppet. En handläggare kan söka på en kunds personnummer och se om det finns flera ärenden för den kunden i ÄHS.

### **4.2.4 Ett effektivitetsperspektiv på e-myndigheter**

#### **4.2.4.1 Hårda mått**

Designern som vi har intervjuat berättade att införandet av självservice-tjänsten sparat pengar åt Försäkringskassan. Om man räknar om arbetstiden som det har sparats åt Försäkringskassan till pengar motsvarar detta 90 miljoner kronor 2005. Omräknat till årsarbetare motsvarar detta 230 heltidstjänster, vilket i sin tur motsvarar hela Jämtlands försäkringskassa. Enligt årsredovisningen (Försäkringskassans årsredovisning) medförde införandet av det nya ärendehanteringssystemet att stycktiden för tillfällig föräldrapenning ökade, detta på grund av att de hade väldigt stora tekniska problem i början, detta har dock rättats till efterhand och rättas fortfarande till vilket gör att de misstänker att stycktiden för dessa ärenden kommer att minska med tiden. Stycktiden för föräldrapenning har dock minskat, vilket beskrivs som positivt i årsredovisningen (Försäkringskassans årsredovisning 2005).

#### **4.2.4.2 Mjuka mått**

Mjuka mått handlar mer om att identifiera de värden som man vill mäta. En handläggare beskriver att de har mått på hur många ärenden de skall klara av per månad. Det finns även statistik på hur många ärenden per dag som varje handläggare har gjort färdigt. Detta är information som handläggaren kan se om sig själv, de kan inte gå in och titta på sina kollegors statistik. Deras chef kan förstås göra detta, vilket sker enligt en handläggare, som samtidigt säger att cheferna har förståelse att vissa ärenden tar längre tid än andra.

Den sociologiska vinkeln tar upp att det är viktigt att användarna får relevant utbildning av systemet. En handläggare beskrev att hon fick åka iväg och gå på utbildning för att själv senare få utbilda sina kollegor. Det brukar, som nämnts i tidigare avsnitt, gå till så att en eller två från respektive kontor åker iväg, får utbildning och skall senare utbilda sina kollegor. När det sker förändringar i

systemet brukar det vara någon genomgång som förklarar de nya funktioner som eventuellt har tillkommit. Är det en mindre förändring brukar detta meddelas på intranätet. En annan handläggare uttryckte att utbildningen som de fick vid införandet av det nya systemet var lite si och så och att det även handlade om att de var tvungna att söka informationen själva.

## 5 Diskussion

---

Vår intention var att undersöka hur applicerbara olika teoretiska modeller för utvärdering av e-myndigheter var i verkligheten. Nedan följer en diskussion kring de olika modellerna och dess beståndsdelars kvaliteter och applicerbarhet på en faktisk myndighet. Av de undersökta modellerna är det ingen som kan användas för att göra en komplett och övergripande kartläggning och utvärdering av en e-myndighet. De olika modellerna representerar dock olika infallsvinklar som tillsammans skapar en övergripande bild av en e-myndighet. Vi bedömer att den akademiska modellen för service i en e-myndighet utvecklad av Persson och Goldkuhl i stora drag är applicerbar på en faktisk instans.

### 5.1 *Kommunikation genom användargränssnitt*

#### 5.1.1 Vad kan göras

Det är tydligt i resultatet att det är designern av systemet som definierar vad som är möjligt att göra i systemet. Detta stämmer väl in på hur Persson och Goldkuhl beskriver det i sin kommunikationsmodell. Detta är rimligt i just kommunikationen med kunderna då vad dessa skall mata in ofta är ganska hårt styrt, Försäkringskassan vet vilka uppgifter de vill ha in och kunden accepterar detta. En förklaring till att kunderna accepterar detta så lättvindigt kan vara att tekniken att kommunicera med myndigheter är relativt ny, och i jämförelse med hur det var tidigare när kunden var tvungen att fylla i blanketter och posta dessa så känns det relativt enkelt och bekvämt att kunna göra dessa ärenden vid datorn istället. De inbyggda spärrarna i flödet leder även till att de ansökningar som kommer in är rätt ifyllda vilket leder till att ledtiden för ett ärende minskar vilket även detta bidrar till kundernas positiva inställning till tjänsten. Samtidigt tycker vi att det är viktigt att inse att de flesta som är småbarnsföräldrar idag ofta är relativt unga och har god datorvana och säkerligen har tagit till sig tekniken på ett bra sätt.

Det faktum att designern inte tycker att de har en helt fungerande tjänst tyder på ett självkritiskt synsätt vilket i sin tur tyder på att de strävar efter att skapa en så heltäckande tjänst som möjligt. Modellen stämmer väl överens mot verkligheten med avseende på att kunder undersöker vad som är möjligt att göra via e-tjänsten via det gränssnitt som just är e-tjänsten. Det är även där som designern publicerar och visar vad som erbjuds.

#### 5.1.2 Vad myndigheten kommunicerar

Meddelandet som skapas i det här steget skulle kunna representeras av ärendet, kunden har initierat ärendet genom att anmäla att den har för avsikt att ta ut föräldrapenning, systemet har då efter viss kontroll skapat ett ärende som kunden sedan får begära ut. Det är inte tjänstemannen som skapar det i det här läget men det är en situation där kunden skall tolka ett meddelande från gränssnittet och agera efter det. Även när det fattats ett beslut i ärendet är det

via det här gränssnittet som kunden får reda på om det blivit beviljat eller inte. I de fall som handläggaren upptäcker att det behöver kompletteras försöker denne enligt resultatet att kontakta kunden via andra medier än gränssnittet. Det kan diskuteras om e-post är att uppfatta som en del av gränssnittet då kommunikationen är elektronisk och det är e-tjänster som vi talar om. Här tycker vi att det skulle vara bra om handläggaren kunde lämna meddelanden till kunderna men samtidigt är det säkert så att kunden oftare läser sin vanliga e-post än att de loggar in på Försäkringskassans webbplats. Med tanke på att ärendet är elektroniskt för handläggaren oavsett hur det kommit in så arbetar handläggaren med ärendet via gränssnittet och gör noteringar i journalerna, även om de inte sitter i samma webbgränssnitt som kunderna. Vi tycker inte att det behöver vara samma gränssnitt utan att det räcker med att det är ett gränssnitt mot samma system för att vi skall kunna säga att det styrker modellen, eller att det i alla fall stämmer överens om hur modellen beskriver hur kommunikationen sker. Samtidigt är dessa noteringar inte tillgängliga för kunderna så att det blir ju inget regelrätt meddelande eftersom sändare och mottagare är på samma sida av modellen.

### **5.1.3 Vad kunden kommunicerar**

Det är exempelvis när kunden använder gränssnittet till att begära ut föräldrapenning som den skapar ett meddelande för tjänstemannen att tolka. Meddelandet i det här fallet är ärendet med de data som kunden fyllt i. Detta samlas ihop av systemet och blir ett meddelande i form av ett ärende som egentligen bara ses av handläggaren om något inte stämmer. Egentlig mottagare av meddelande är systemet och inte handläggaren. Problemet med detta som en respondent säger är att systemet inte har den "tacit knowledge" som en människa har, en kunskap som den fått genom erfarenhet. Ett system kan inte förstå att det är fel på en viss data om formatet är rätt, vilket en människa kan. Det är svårt att genom regler styra detta, om data i ett fält är rimligt. I de fall då kunden ringer eller kommer in till kontoret och har frågor om sin begäran kan man tolka handläggaren som mottagare av meddelandet, en handläggare eller kundmötare kan ta upp det aktuella ärendet och titta på det. Här ser de även vad den handläggare som har arbetat med ärendet har gjort för noteringar, de kan även ha fyllt i anteckningar om vilka uppgifter som saknas för att ta beslut eller hur handläggaren har resonerat i ärendet.

### **5.1.4 Interaktion mellan kund och system**

Utifrån de uppgifter vi har fått av kunderna upplevde en del navigering som ganska komplicerad och andra tyckte det var väldigt enkelt. Detta innebär att vi inte kan dra en direkt slutsats om hur det upplevs ifrån kundperspektivet. Från de uppgifter som vi fick av Försäkringskassan uppfattar vi det som att det fungerar enligt modellen utifrån de tjänster vi har undersökt.

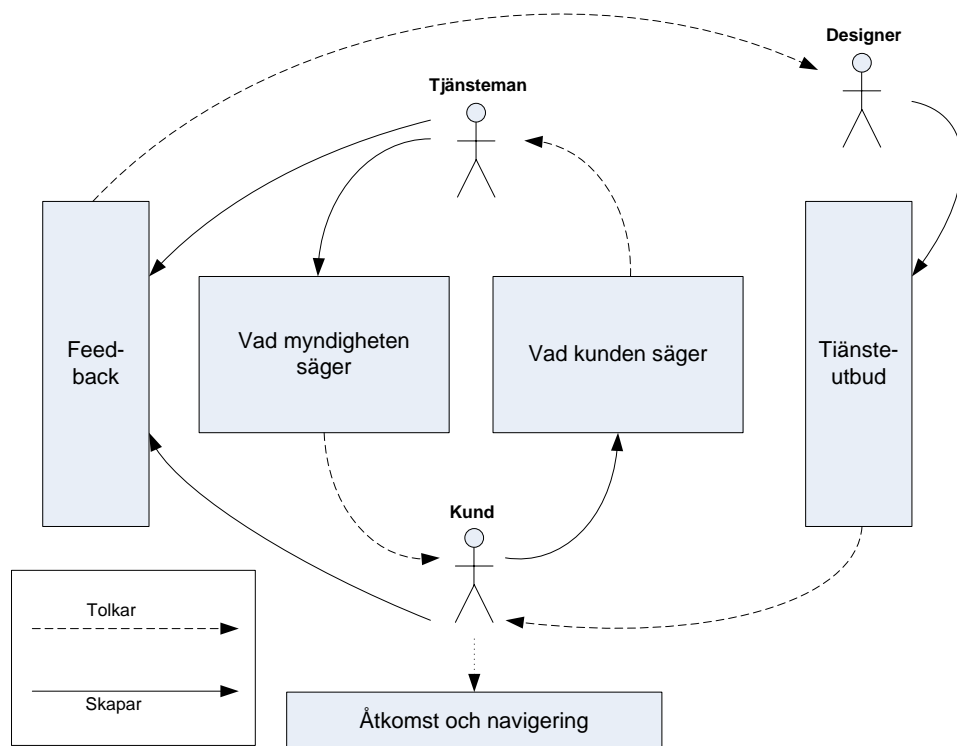
### **5.1.5 Feedback från kund och tjänsteman till designer**

Feedback från kund och tjänsteman till designer är ett område som vi tycker saknas i modellen. Om kunderna saknar någon funktion eller tycker att de inte hittar det som de eftersöker på webbplatsen så finns det inga kommunikationsvägar för detta i modellen. Detta gäller även för handläggarna som inte heller har någon kommunikationsväg för detta. På ett sätt kan man säga att det stämmer överens med verkligheten om vi bara skall lyssna till de handläggare vi intervjuat. Designern nämner dock att det funnits kommunikation under utvecklingsprocessen och att de fått in förslag från både kunder och handläggare efter det att systemet infördes. Vi tycker dock att modellen saknar input från användare av systemet under det steg i modellen där designerna skapar förutsättningar i systemet samt när detta är gjort så borde det finnas kommunikationsvägar från både kund och tjänsteman för feedback till designers. Detta blir då mer en ständigt pågående process där det kommer in önskemål om förbättringar löpande och detta skulle leda till att modellen blev mer levande. Vi är dock medvetna om problematiken med att lyssna till alla förslag och att det skulle kunna bli en ohanterlig ström av ändringsförslag. Det skulle kunna lösas med att de har revisionspunkter under året då de inför förändringar som de har accepterat. Dessa skulle kunna bestämmas av en grupp med representanter från alla tre intressenterna av systemet, kunder, handläggare och designers. Det är dock svårt att hitta kunder som är representativa för alla föräldrar då detta är en väldigt stor grupp.



## 5.2 Förbättringsförslag till kommunikationsmodell

Genom appliceringen av kommunikationsmodellen på Försäkringskassan fann vi att modellen inte gav stöd för någon feedback tillbaka till designer. Därför presenterar vi här ett förbättringsförslag (Figur 7) som tar hänsyn till och stödjer den iterativa och lärande process som vi anser saknas i modellen. Med lärande menar vi att användare kan skicka feedback till de designers som skapar systemet utifrån de krav och önskemål som samlas in. Viktigt att notera är att systemet som modellen beskriver inte uppdaterar sig själv utan feedbacken från användarna ligger till grund för de förändringar och tillägg av funktioner i systemet som designern skapar.



Figur 7 - Lärande kommunikationsmodell

## 5.3 Ett serviceperspektiv på e-myndigheter

Relationen mellan Försäkringskassan och Persson och Goldkuhls (2005) teori om e-myndigheter ur ett serviceperspektiv är i många avseenden nära varandra. Sett till de tjänster och ärendeslag som kan klassificeras som e-tjänster så uppfyller dessa dels kravet på allmän information och dels kravet på riktade tjänster genom personligt adresserade utskick. De uppfyller även kraven på den tredje servicekategorin som handlar om personligt tillgängliga tjänster över Internet med en säker hantering.

Försäkringskassan har dock många tjänster som idag inte klassificerar sig för den tredje kategorin. Vad som hindrar de olika tjänsterna till att kunna nås med

e-legitimation över Internet skiljer sig åt. En del tjänster lämpar sig väl för detta men hindras av teknologiska och i förlängningen ekonomiska resursbrister. Andra tjänster, såsom långtidssjukskrivningsärenden, lämpar sig mindre väl på grund av ärendets natur som kan kräva personliga möten innan beslut kan tas. Det finns även tjänster som inte lämpar sig på grund av juridiska krav som omöjliggör hantering över Internet. Persson och Goldkuhl har dock reserverat sig mot just det här och hävdar att vissa tjänster och ärenden inte lämpar sig för automatisk hantering utan kräver en personlig handläggning och en manuell beslutsgång. En mindre detalj som inte överensstämmer mellan modell och verklighet i servicekategori 3 är att modellen använder säker identifikation medan Försäkringskassan enligt lag måste lägga fokus på säker signering även om de använder samma teknik till identifikation och inloggningen.

De ärenden som kan hanteras av kunden via Internet ska fortfarande kunna initieras utanför systemet enligt modellen. Hos Försäkringskassan är detta dock inte fallet där en kund bara kan hantera ärenden som initierats inuti systemet. Vi anser att detta mer bör ses som en brist hos Försäkringskassan än i den teoretiska modellens utformande. Vår åsikt är att detta är ett relevant krav man kan ställa på en utvecklad e-tjänst.

I fjärde servicekategorin där integration mellan myndigheter och dess tjänster diskuteras överensstämmer Försäkringskassans verksamhet relativt väl med Persson och Goldkuhls modell. Vad gäller gemensamma informationstjänster mellan myndigheter kan Försäkringskassan tillgodoräkna sig en tjänst som sträcker sig över två myndigheter. Samarbete med och körningar mot andra myndigheters databaser är något som har vuxit fram inom Försäkringskassan där fler och fler myndigheter anslutit sig till det så kallade spridnings- och hämtningssystemet. Försäkringskassans möjligheter att genom detta system gå in och hämta beslutsstödjande uppgifter hos andra myndigheter motsvarar definitionen av subkategorin om access till andra myndigheters databaser. Likheterna mellan två av subkategorierna, SC6 och SC7 är många. De handlar båda om att myndigheten ska få in beslutsstödjande information, där den enda skillnaden egentligen ligger i sättet myndigheten tar in informationen. Vi ställer oss undrande till om detta rättfärdigar två uppdelade subkategorier. Försäkringskassan stöder de båda subkategorierna, dels genom inskannade dokument som ligger till grund för beslut och dels genom informationshämtning från andra databaser. Den sista subkategorin är i stora drag den enda där Försäkringskassan inte har något motsvarande till den vetenskapliga modellen.

Vad gäller Persson och Goldkuhls tankar om one-stop government, en myndighetsportal, så anser vi att detta inte är någonting som bör ges så stor vikt i modellen på grund av den enskilde myndighetens små möjligheter att påverka utvecklingen av en sådan portal.

#### 5.4 Ett utvecklingsperspektiv på e-myndigheter

Utifrån det resultatet som uppnått tolkar vi att de olika faserna i Andersen och Henriksen modell går att upptäcka i en utvärdering av en faktisk instans som i denna uppsats var Försäkringskassan. Det som kan vara svårt är att få en överblick av vilka faser den ligger i eftersom modellen säger att en myndighet kan vara i flera faser samtidigt. Vi anser att detta innebär att det krävs en tydlig organisation inom myndigheten för att kunna följa rekommendationerna som finns inom modellen och utvecklas efter dem och att lagar och förordningar kan vara ett hinder för myndigheter att kunna uppnå dessa rekommendationer. Hos Försäkringskassan är det många tjänster som på grund av juridiska krav stoppas från att bli riktiga e-tjänster till skillnad från att bara kunna ladda ner blanketterna gällande dem.

Det vi tolkat ifrån resultatet är att Försäkringskassan uppfyller de krav som finns för fas 2 i modellen, men att de gamla systemen som finns internt inte möjliggör de krav som finns för fas 3. Om utvärdering bara sker gentemot den senaste versionen av ÄHS (2.0) och de tjänster som vi har undersökt har Försäkringskassan uppnått nästan alla krav som finns för fas 3 förutom vissa krav gällande utveckling av intranätet som enligt modellen ska smälta samman med Internet. För fas 4 har vi ur resultatet fått en bild av att det finns en vision för framtiden som uppfyller de flesta kraven för denna fas. Försäkringskassan tar hänsyn till sina externa användare till viss del vid utveckling av nya tjänster och detta är en av stötestenarna i Andersen och Henriksen modell. Vad vi fick reda på genom resultatet var att Försäkringskassan ur designens perspektiv var medvetna om bristerna för att uppnå de olika faserna som nämns inom modellen. Modellen gav en förhållandevis bra bild av verkligheten men det kan kännas problematiskt att få en helhetsbild av en myndighet genom att bara ta modellen och leta efter det som är viktigt. Det krävdes en förståelse av det interna arbetet och inte bara en studie av den information som finns tillgänglig via deras informationskanaler. Dessutom krävdes interjuver med anställda inom myndigheterna för att få en klar bild av det interna arbetet med deras IT-system som inte syns via deras webbplats. Vissa myndigheter har inte ett behov av att utveckla sina tjänster gentemot externa användare på ett sådant sätt som nämns i de olika faserna. Det nämns dock i teorin kring modellen. Detta gör att modellen inte upplevs som en helt komplett utvärderingsmodell för alla myndigheter men att den för vår valda instans skapar en förståelse för vad som är bra och minde bra utifrån de olika faserna. Vi anser att den största bristen i modellen finns i fas 3 och det är att informationen skall finnas på myndighetens webbplats och inte länka vidare till den myndighets webbplats som har informationen. Detta medför enligt oss att information som inte hör helt hemma på Försäkringskassan webbplats finns där även om det är till nytta för kunderna vilket vi anser medföra två problem. Dels att aktuell information inte alltid kommer upp i tid och dels att Försäkringskassan måste ha samma källa för informationen och det medför mer arbete än vad som behövs för en länk.

### *5.5 Ett effektivitetsperspektiv på e-myndigheter*

Effektivitetsperspektivet ser information som värdefull när det leder till att man kan fatta bättre beslut som leder till ekonomiska fördelar. Det kan vara svårt att applicera på en myndighet men hos Försäkringskassan har det lett till att de beslut som handläggaren faktiskt beslutar har ökat vilket man kan översätta till en ekonomisk fördel. Det har även ökat effektiviteten bland handläggarna, de behöver inte be om kompletteringar i lika stor omfattning som tidigare. Trenden går mot att mäta organisationers effektivitet genom hur den ger service till användaren, i detta fall medborgaren. Effektivitetsperspektivet är komplicerat att applicera på en myndighet men representerar samtidigt ett intressant perspektiv och en, vad vi anser vara en nödvändig, del av det övergripande perspektivet.

## 6 Slutsats

---

Vetenskapliga modeller för utvärdering och vägledning av e-myndigheter bör användas med förståelsen att ingen modell kan presentera en komplett och överblickande beskrivning över en granskad myndighet. Det är viktigt att ta hänsyn till de olika aspekter och perspektiv som representeras i de olika modellerna även om vi anser att kommunikationsperspektivet speglar en grundläggande förutsättning för e-myndigheter. Modellerna är oftast, av förståeliga skäl, på en generell nivå, en nivå som är för hög för att kunna användas rakt av på en specifik myndighet. Varje myndighet måste förstå och känna sig själv innan den kan bedöma vad i modellerna som är relevant och vad som kan appliceras i utvärderingen av myndigheten. Man bör vara medveten om vilket perspektiv som är huvudperspektivet vid en utvärdering och därefter välja relevant modell att följa. Huvudfokus kan ligga på myndighetens kommunikation, service, utveckling eller effektivitet eller på kombinationer av dessa. För att uppnå bästa utvärdering bör dock alla modeller användas tillsammans och de bör också appliceras av någon utomstående som inte redan känner ”sin sida” av organisationen.

Vi anser att vårt förbättringsförslag till Persson och Goldkuhls kommunikationsmodell tar hänsyn till den naturligt iterativa process som finns inom systemutveckling och skapar en nödvändig form av lärande inslag. Persson och Goldkuhls modell stämmer, fränsett feedbackkanalerna, bra överens på Försäkringskassan, detta kan dock bero på att modellen inte är fullständig utan endast tar upp förhållandevis självklara kommunikationsvägar i ett system och att det därför var relativt lätt att hitta överensstämmelse mellan modellen och Försäkringskassan.

Serviceperspektivet på e-myndigheter är i många anseenden väl överensstämmande med Försäkringskassan och därmed också applicerbar på vår valda instans. Försäkringskassans olika tjänster var enkla att fånga upp och kategorisera utifrån modellen. Vår åsikt är att två subkategorier (SC6 och SC7) bör slås samman men att modellen ändå är fullt applicerbar på verkligheten. Tillsammans med övriga perspektiv så bidrar den till att skapa en översikt över en e-myndighet.

Vi anser att vi har besvarat frågeställningarna och har fullföljt syftet att skapa en förståelse för granskade modeller och teorier. En brist som vi ser i uppsatsen är att vi hade hoppats på en högre kvalitet på och mer uttömmande svar från kunderna. Intervjuerna med anställda på Försäkringskassan fungerade väl och den styrningen av samtal som förekom tror vi inte påverkade utfallet. En annan reflektion är att effektivitetsperspektivet hamnade lite i periferin då de övriga modellerna var närmare relaterade till varandra. Huvudfokus låg också hela tiden på kommunikation vilket inte var någon komponent i effektivitetsperspektivet.

Persson och Goldkuhl skapade sin modell över serviceperspektivet på e-myndigheter utan att applicera och testa den på någon instans. Uppsatsen tog över stafettpinnen och utvärderade modellen mot Försäkringskassan och fann

att modellen fångade i stort sett alla de olika tjänster som Försäkringskassan erbjuder. Vi ser att man i framtiden kan utvärdera modellen mot de övergripande vägledningar som finns i Sverige och även utvärdera hur en sida som Sverige.se kan fungera som en one-stop eGovernment.

## 7 Källförteckning

---

Andersen, K.V. och Henriksen H.Z. (Under tryckning). E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model. *Government Information Quarterly*.

Backman, J. (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.

Easterby Smith, M. m.fl. (2002). *Management Research – An introduction*. London: SAGE Publications Ltd.

E-förvaltning i eEuropa 2005,  
<http://europa.eu.int/scadplus/leg/sv/lvb/l24226b.htm>, 2006-02-22.

eEuropa,  
[http://europa.eu.int/information\\_society/soccul/egov/egov\\_benchmarking\\_2005.pdf](http://europa.eu.int/information_society/soccul/egov/egov_benchmarking_2005.pdf), 2006-02-22.

Evans, D. och Yen, D. (2005). E-government: An analysis for implementation: Framework for understanding cultural and social impact. *Government Information Quarterly*, 18.

Försäkringskassans budgetunderlag för 2007-2009,  
[http://www.fk.se/omfk/styrning/budget/budgetunderlag/dokument/2007\\_09\\_budgetunderlag\\_dell.pdf](http://www.fk.se/omfk/styrning/budget/budgetunderlag/dokument/2007_09_budgetunderlag_dell.pdf), 2006-03-01.

Försäkringskassans webbplats, <http://www.fk.se>.

Försäkringskassans årsredovisning 2005,  
[http://www.fk.se/omfk/styrning/redovisningar/dokument/fk\\_ars\\_2005.pdf](http://www.fk.se/omfk/styrning/redovisningar/dokument/fk_ars_2005.pdf), 2006-02-27.

Föräldraledighetslagen, [http://www.forsakringskassan.se/pdf-broschyr/faktablad/foraldr\\_lag.pdf](http://www.forsakringskassan.se/pdf-broschyr/faktablad/foraldr_lag.pdf), 2006-05-03.

Gupta, M.P. och Jana D. (2003). E-government evaluation: A framework and case study. *Government Information Quarterly*, 20.

Holme, I.M. och Solvang, B.K. (1997). *Forskningsmetodik – Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Oslo: TANO A.S.

i2010, <http://europa.eu.int/scadplus/leg/sv/cha/c11328.htm>, 2006-02-22.

Introduktion för barnfamiljer, [http://www.forsakringskassan.se/pdf-broschyr/lattlast/ll\\_barnfamilj.pdf](http://www.forsakringskassan.se/pdf-broschyr/lattlast/ll_barnfamilj.pdf), 2006-05-03.

IT-propositionen 2004/05:175,  
<http://www.sweden.gov.se/content/1/c6/04/74/11/6bb173f1.pdf>, 2006-02-17.

Jacobsen, D.-I. och Thorsvik, J. (2002). *Hur moderna organisationer fungerar*. Lund: Studentlitteratur.

Layne, K och Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18, (2).

Persson, A och Goldkuhl, G. (2005). Stage-models for public e-services – investigating conceptual foundations. *Scandinavian Workshop on e-Government*.

Sammanfattning av IT-proposition 2004/05:175,  
<http://www.regeringen.se/content/1/c6/05/09/91/768e0992.pdf>, 2006-02-22.

Självbetjäning, <http://www.fk.se/pdf-broschyr/sjalvbetjaning.pdf>, 2006-05-03.

Sjöström, J och Goldkuhl, G. (2003). The semiotics of user interfaces – a socio-pragmatic perspective. *International workshop on Organisational Semiotics*.

Vägledning 24-timmarswebben 2.0,  
[http://www.verva.se/upload/publikationer/2004/2004\\_01e%20V%C3%A4gledning%2024-timmarswebben%202.01.pdf](http://www.verva.se/upload/publikationer/2004/2004_01e%20V%C3%A4gledning%2024-timmarswebben%202.01.pdf), 2006-03-13.



## **Bilaga 1 - Intervjufrågor**

---

### *Frågor till tjänstemän*

Hur kommunicerar ni med era kunder?

-Hur fungerar detta?

-Krävs det många/ofta kompletteringar?

Vilka är de vanligaste ärendena?

Hur är arbetsfördelningen?

-Vilka kunder arbetar man med?

-Vad styr vem som tar vilket ärende?

Hur många vägar in i systemet finns det för ett ärende(tex tillfällig föräldrapenning)

Hur ser en ”vanlig” arbetsdag ut?

Har ni fått någon utbildning för användandet av systemet?

Har ni samma användargränssnitt som kunden eller har ni ett internt gränssnitt?

Kan ni ändra uppenbara fel i en handling?

Beskriv hur ett ”vanligt” ärende ser ut?

Flödet

Arbetsgången

Kommunikation

Om det nya automatiserade hanteringssystemet används nu, hur gick det till innan?

Är det enkelt att använda systemet, är det flexibelt, förlåtande?

Känns det som om utvecklarna av systemet lyssnat på era åsikter när de utvecklat det?

Finns det något forum för er att komma med önskemål om förändringar i systemet?

Hur kommunicerar ni med utvecklarna?

Uppfattar du systemet som stabilt, snabbt och pålitligt?

Tycker du att det fungerar bättre eller sämre nu?

Fungerar det att kommunicera med dina ”kunder” elektroniskt eller kräver det face-to-face?

Saknar du någon funktion för kommunikation med användarna i systemet?

Har det nya systemet förbättrat eller försämrat din arbetssituation?

### *Frågor till användare av Försäkringskassans tjänster*

Vad använder du FK:s hemsida till?

Hur använder du FK:s hemsida?

Hur ofta?

Varför?

Har du använt e-legitimation på FK:s hemsida?

Har du hittat användbar information utan att logga in med e-legitimation?

På vilka sätt kommunicerar du med FK?

Hur går det till när du skickar information?

Hur går det till när du får svar?

Vad tycker du om:

Svarstid?

Prestanda?

Utbetalningstid?

Navigation?

Har du någon gång gjort samma ärende utan att använd det elektroniska gränssnittet?

- Var det i så enklare eller svårare? Bättre eller sämre?
- Vilket sätt föredrar du?

Tycker du att systemet fungerar effektivt?

Är det lätt att förstå vad det är för uppgifter som dom vill att du ska mata in?

Upplever du att det någon gång har varit tolkningssvårigheter mellan dig och Försäkringskassan. I så fall när, var och hur?

Om det är problem med FK:s hemsida, vet du var och hur du kan få hjälp?

Saknar du något sätt att kommunicera med någon på FK om du har frågor under tiden du anmäler ditt ärende?

Vad är det bästa respektive sämsta med systemet?

Litar du på systemet i fråga om integritet, att uppgifterna kommer fram?

Hur blev du medveten om FK:s elektroniska tjänster?

Har du någon gång besökt Sverige.se?

Övriga synpunkter?

### ***Frågor till designer***

#### ***Din roll***

Tjänstebeteckning?

Hur länge har du jobbat på Försäkringskassan?

På nuvarande post?

Utbildning?

Hur ser en "vanlig" arbetsdag ut?

Arbetar du dagligen med "systemet"? (Både utveckling och användande)

Hur ser ert användargränssnitt ut?

- Hur är det kopplat till kundens och tjänstemannens?

Är ÄHS-projektet avslutat för din del?

Vad har varit din roll i projektet?

#### ***Gemensamma frågor som skall ställas till alla grupper***

Beskriv hur ett "vanligt" ärende ser ut?

- Flödet
- Arbetsgången
- Kommunikation

Finns det något forum för er att komma med önskemål om förändringar i systemet?

Tycker du att systemet fungerar effektivt?

Vad är det bästa respektive sämsta med systemet?

Anser du att ni har fullt fungerande tjänster gentemot era kunder?

#### ***Intressenter***

Vilka ser du som dina kunder utifrån din rolls perspektiv?

Hur kommunicerar du med dessa?

Hur fungerar detta?

Hur fångar ni in krav från användaren?

Vem ställer kraven?

Vem ser du som din uppdragsgivare?(myndigheten eller användaren)

Vem har drivit projektet?

Hur fångar ni upp förändringsönskemål från användarna?

#### ***Kommunikation***

Saknar du någon funktion för kommunikation med användarna i systemet?

Vilken sorts kommunikation har ni med kunder resp. tjänstemän?

Har ni haft någon kommunikation med användare under utvecklingen genom någon slags användargrupp eller liknande?

Vad har ni haft för mål och krav när ni har skapat kundens användargränssnitt?

Är ni medvetna om kundens helhetsbild, till exempel när ett ärende för kunden innebär beslut från flera olika myndigheter?

Vad är slutmålet vad gäller information och kommunikation?

### **Krav**

Finns det några riktlinjer som ni följer vid utvecklingen?

Vad anser ni om Vervas riktlinjer och modeller?

- Hur noga följer ni dessa?

Vem definierar krav och regler för automatiserade beslutsprocesser?

Vad har du att säga om Sverige.se?

### **Systemet**

Vilka begrepp använder ni för de olika användarna av systemet?

Finns det en full integration mellan systemen som används internt?

Har alla anställda en personlig inloggning?

Behöver de sitta på intranätet eller kan de komma åt den via Internet utanför FK.?

Kan man se vad en anställd har för ärenden på sitt bord via ert intranät/internet?

### **Publika tjänster**

(Vilka tjänster kräver inte någon identifiering av användaren?)

Vilka hinder finns mot att en medborgare kan sköta alla sina ärenden online i dagsläget?

### **Riktade tjänster**

Har ni några tjänster som kräver indirekt (inte säker) identifiering av användaren?

### **”Tvungna” tjänster**

(Vilka tjänster kräver säker identifiering och inloggning av användaren?)

Hur många vägar in i systemet finns det för ett ärende (tex tillfällig föräldrapenning)

Kan alla ärenden initieras utanför systemet (inskickade blanketter)?

Kan alla ärenden initieras direkt i systemet?

Är det någon skillnad på prioriteringen av ärenden initierade utanför och direkt i systemet?

### **Integration**

Har ni tillgång till några andra myndigheters databaser för att kunna plocka information själva?

Hur mycket samarbetar ni med andra myndigheter och deras databaser?

(Får ni information för beslutsfattande i specifika fall?)

När informationen inte hör till erat område men den kan vara relevant för era kunder, t.e.x pension, finns informationen på eran hemsida eller är det en länk till deras hemsida. fas 2 och 3

***Organisation***

Manuell vs. Automatisk ärendehantering

Hur är fördelningen idag över hur många ärenden som hanteras helt manuellt, helt automatiskt respektive blandat?

Anser du att det finns ärenden som inte kan automatiseras?

Hur är arbetsgången vid övergången från en tjänst till e-tjänst?